Erika de Oliveira Lino dos Santos

Palavras em Busca de Direitos

Um Manual de redação de documentos técnicos do SUAS para psicólogas e psicólogos

Erika de Oliveira Lino dos Santos

PALAVRAS EM BUSCA DE DIREITOS

Um Manual de redação de documentos técnicos do Sistema Único de Assistência Social para psicólogas e psicólogos

Copyright © 2024 – Erika de Oliveira Lino dos Santos
Todos os direitos reservados.

Esta obra é disponibilizada gratuitamente no formato digital por decisão de sua autora, com o objetivo de ampliar o acesso ao conhecimento produzido sobre a atuação profissional no Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Esta edição digital está licenciada sob a licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

É permitido compartilhar esta obra em sua versão integral e gratuita, desde que sejam mantidos a identificação da autora e os créditos da publicação original.

Não é permitida a comercialização desta obra, sua alteração, adaptação, tradução, transformação ou criação de obras derivadas sem autorização prévia da autora.

A autoria e a anterioridade desta obra encontram-se comprovadas por certificado digital emitido pela Avctoris, mediante tecnologias de hashcode (SHA-256), TimeStamping e assinatura digital, com declaração realizada em 22 de outubro de 2023.

Eventuais atualizações, correções ou revisões desta obra são de responsabilidade exclusiva de sua autora.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Santos, Erika de Oliveira Lino dos
Palavras em busca de direitos : um manual de redação de documentos técnicos do Sistema Único de Assistência Social para psicólogas e psicólogos / Erika de Oliveira Lino dos Santos. -- 1. ed. -- Mogi das Cruzes, SP : Ed. da Autora, 2024.

Bibliografia.
ISBN 978-65-01-06465-9

1. Assistência social - Brasil 2. Atendimento psicológico 3. Sistema Único de Assistência Social (SUAS) 4. Psicólogos I. Título.

24-212879 CDD-361.30981

Índices para catálogo sistemático:

1. SUAS : Sistema Único de Assistência Social : Brasil 361.30981

Tábata Alves da Silva - Bibliotecária - CRB-8/9253

CAPA
César Almeida

Às psicólogas e psicólogos que me deram o privilégio de lhes supervisionar e prestar apoio técnico ao longo destes anos, e que foram a principal motivação para eu compartilhar tudo (mesmo que não seja muito!) que sei.

Que esta obra contribua para a construção de pontes entre o que aprenderam na graduação e o que precisam entregar para o público da Assistência Social.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, não há palavras suficientes que possam expressar a gratidão que tenho e sempre terei pelos meus pais. Minha mãe, Inerilde (Gi), é a base de tudo que sou e já realizei e foi a primeira leitora deste livro, por ser a pessoa em quem eu mais confio na vida e ter sido uma trabalhadora do SUAS comprometida e muito perspicaz nas observações que compartilhava comigo sobre este universo e me prepararam, anos mais tarde, para a entrada nele. Meu pai, Benedito/Ica (*In memoriam*), me ensinou a sonhar alto e a amar ardentemente a busca pelo conhecimento, e ao publicar esse livro sinto a parte dele que vive em mim realizando esse sonho junto comigo com admiração e empolgação, como ele sempre fazia em minhas conquistas.

Sou grata também aos meus filhos mais que preciosos: César, meu filho primogênito, é uma das pessoas mais abertas ao novo que eu conheço - inclusive, foi ele que se ofereceu para fazer a capa do livro. Rui, meu filho caçula, é um dos meus modelos de afeto e apoio incondicionais e uma reserva inesgotável de esperança no amor e na

vida, o que me fortaleceu bastante neste processo demorado e minucioso de traduzir conhecimento em palavras no papel.

Agradeço também a todas e todos que atuaram comigo nos meus catorze anos como servidora da Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes. Vocês contribuíram de maneira inestimável para que aquela trabalhadora insegura de 2010 pudesse desenvolver seu potencial e finalmente encontrar seu lugar no mundo do trabalho e da Psicologia. Sinto muito orgulho de fazer parte dessa instituição e, como sempre digo, a Assistência Social de Mogi ainda vai contribuir muito para o desenvolvimento desta política porque temos profissionais de ponta e que por onde passam deixam sua marca!

Por fim, obrigada a todas as pessoas que atendi ao longo destes anos. Aprendi tanto, tanto e tanto com vocês, e quero e preciso retribuir por toda essa ampliação de horizontes profissionais e pessoais que me foram proporcionados. Este livro é apenas a primeira de muitas demonstrações de gratidão, eu lhes prometo!

SUMÁRIO

PRÓLOGO
Por que este curso é em formato de livro?. 9

PARTE 1
FUNDAMENTAÇÃO TÉCNICA PARA A ELABORAÇÃO DE DOCUMENTOS NO SUAS

CAPÍTULO 1
Fundamentos básicos dos documentos do SUAS.....14

CAPÍTULO 2
Legislação e referências técnicas para documentos produzidos por psicólogas no SUAS.....23

PARTE 2
RELATÓRIOS, ENCAMINHAMENTOS E NOTIFICAÇÕES

CAPÍTULO 3
Para quem mandar e qual é o assunto?....44

CAPÍTULO 4

Identificação da pessoa ou família atendida, histórico de atendimento e demandas apresentadas.....56

CAPÍTULO 5
Solicitações, suas fundamentações e fechamento.....66

CAPÍTULO 6
Finalização, protocolo de recebimento e monitoramento da resposta.....74

CAPÍTULO 7
Como fazer encaminhamentos assertivos83

CAPÍTULO 8
Notificações ao Conselho Tutelar conforme Art. 13 do ECA.....93

CAPÍTULO 9
Lidando com segurança técnica e jurídica com documentos que não são de competência do psicólogo do SUAS.....100

PARTE 3
REGISTROS NOS PRONTUÁRIOS DE ATENDIMENTOS NO SUAS.....122

PARTE 4
PLANOS DE ATENDIMENTO (INDIVIDUAL E FAMILIAR).....145

PARTE 5
TRAVAS NA HORA DE REDIGIR UM DOCUMENTO E SUAS SOLUÇÕES……..175

EPÍLOGO
COMO A SUA ATUAÇÃO PODE FORTALECER O SUAS E O SISTEMA DE GARANTIA DE DIREITOS……..187

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....198

SOBRE MIM.....204

PRÓLOGO

Por que este curso é em formato de livro?

Minha cara, ou meu caro[1] Psuas[2],

Apresento a você o livro “Palavras Em Busca de Direitos”, que tem como principal objetivo ajudar você a entender a estrutura básica dos documentos na área da Assistência Social e se sentir com capacidade e segurança técnica para os momentos em que for produzir suas diferentes modalidades (relatórios, encaminhamentos, evolução de prontuários, Planos Individuais de Atendimento, etc.).

A primeira lição sobre relatórios deste Curso eu já quero te ensinar através do formato dele: um livro.

---

1 A fim de que todas as pessoas que lerem este livro possam se sentir pertencentes ao público para quem me dirijo aqui, decidi variar as flexões de gênero ao longo do texto: ora utilizarei o gênero feminino, ora o masculino, ora ambos.

2 “Psuas” foi um termo que criei para me referir às psicólogas e psicólogos que atuam na área da Assistência Social.

A princípio fiquei indecisa se o formato dele seria através de videoaulas ou por livro. Videoaulas são mais atraentes para a maioria das pessoas: talvez quem adquirisse o curso se sentiria mais conectada comigo vendo meu rosto, ouvindo a minha voz, “olhando nos meus olhos” (ainda que de forma assíncrona), e assim assimilaria melhor o conteúdo dele.

Mas aí julguei um tanto quanto contraditório oferecer um curso que basicamente pretende ensinar as pessoas a aprimorarem sua escrita em qualquer outro formato que não fosse… Por escrito. Porque a primeira lição que tenho para lhe passar, Psuas, é exatamente essa:

Antes de escrever bem, você precisa ler muito.

Você não aprenderá a organizar seu pensamento em palavras e frases, os sinônimos mais adequados para palavras e ideias que você irá repetir mais de uma vez ao longo de seu texto, a estruturar frases com elegância, clareza, concisão e rigor técnico, se antes não tiver contato com textos de quem se encontra à sua frente nessa prática.

Você tem o costume de ler? Gosta? Como foi ler aquela imensidão de livros, artigos, dissertações, etc. durante a sua graduação? Foi prazeroso ou um grande sacrifício? Quais são suas formas preferidas de adquirir conhecimento? A leitura está entre elas?

Se ler não é algo natural para você, pode ser um pouco desanimadora essa minha primeira orientação, mas infelizmente não existe outra forma de alcançar a excelência. Comece, então, por um assunto que goste e lhe dê prazer em saber mais - estamos em uma época em que existem textos sobre *tudo*, então você certamente não terá dificuldade em encontrar uma leitura que te dê - arrisco dizer! - *muita* satisfação.

Quanto aos textos sobre a atuação da Psicologia na Assistência Social, sinto lhe dizer que no começo talvez tenha que ser sem satisfação mesmo (rsrsrsrs). Porém, confie no poder do hábito e se disponha a **todos os dias** ler alguma coisa que irá te ajudar a entender melhor as suas atribuições. Podem ser os livros das autoras e autores de referência para a nossa atuação no SUAS, artigos em revistas científicas, os documentos oficiais do Governo Federal e do Conselho Federal de Psicologia, até mesmo relatórios que você achou bem escritos dentro dos prontuários das pessoas

que você atende e perfis de quem atua na área nas redes sociais (há alguns muito ricos em conteúdo!).

E não estou lhe dizendo para ler um texto inteiro no mesmo dia… Se você não tem essa oportunidade leia o quanto conseguir, mas leia todos os dias. Pode ser que em um dia você só consiga ler uma página, no dia seguinte seja mais corrido e só consiga dois parágrafos, no terceiro que a leitura de *uma frase* mexa tanto com você que ela fique reverberando na sua cabeça por horas (isso acontece muito comigo!)... Não importa: apenas leia – o quanto puder e o quanto quiser. Mas *leia todos os dias*.

Você verá que, se persistir, em algumas semanas observará uma maior desenvoltura para compreender um texto técnico, um aumento no seu vocabulário especializado e, consequentemente, um aprimoramento de sua capacidade de expressar em palavras as ideias que você deseja e precisa transmitir. E esse foi o seu principal motivo para ter adquirido este livro, não é mesmo?

Feito este esclarecimento e passada a primeira lição, vamos começar!

PARTE 1

FUNDAMENTAÇÃO TÉCNICA PARA A ELABORAÇÃO DE DOCUMENTOS NO SUAS

CAPÍTULO 1

Fundamentos básicos dos documentos do SUAS

A **produção de documentos** integra o conjunto de ações técnicas previstas dentro dos serviços socioassistenciais. Em algum momento você vai precisar colocar suas observações ou ações por escrito para deixá-las registradas em seu serviço ou comunicá-las a quem for devido para garantir direitos ou realizar encaminhamentos.

Neste livro falaremos especificamente sobre relatórios informativos e de encaminhamento, evolução de prontuários e planos individuais ou familiares de atendimento, que são os principais formatos de registro das atividades realizadas com indivíduos e famílias dentro do SUAS. E quero aproveitar este ponto do curso para esclarecer que, até o momento em que lanço este trabalho, *e-mails* e mensagens por escrito via aplicativos para comunicação instantânea (*WhatsApp*, *Telegram*, *Facebook Messenger*, *Hangouts*, etc.) e as anotações daquele caderno que você carrega "para cima e para baixo" não são consideradas ainda documentos oficiais. Assim, parafraseando aquela

frase famosa do Direito Romano, se está no *e-mail*, no *WhatsApp* ou no seu caderno ainda não está no mundo, OK?

Quando eu vou ensinar algo partindo de seus fundamentos básicos, eu gosto de me remeter ao dicionário para algumas definições elementares. De acordo com o Minidicionário Larousse da Língua Portuguesa (o que tenho aqui em casa!), essas são as definições de *relatório* e *documento*:

> ***Relatório:*** *s.m.* ***1.*** *Exposição escrita ou oral pela qual se apresenta, de maneira detalhada, aquilo que se viu, ouviu, observou; relato, relação, testemunho.*
>
> ***2.*** *Exposição, descrição de trabalho realizado ou observado pelo autor.*
>
> ***Documento:*** *s.m. (lat. documentum, modelo; amostra).* ***1.*** *Qualquer escrito ou objeto que serve de prova e constitui uma fonte de informação.*
>
> ***2.*** *Arquivo de dados, em especial de texto.*

Perceba, Psuas, duas coisas a partir dessas definições:

- Aplicando para o nosso objeto de trabalho aqui no curso, um relatório nada mais é do que um *relato* que foi realizado com aquele indivíduo ou família - é você contando de que forma essa pessoa chegou até seu serviço, quantos atendimentos foram realizados, o que ela trouxe para você e sua equipe, o que vocês fizeram diante do que ela trouxe e (quando é o caso) do que ela precisa. Naturalmente, utilizando estruturas de texto e termos específicos, mas **em essência um relatório é você contando como foi ou está sendo o seu trabalho**;

- Assim, **todo documento é um relatório, mas nem todo relatório é um documento**. Para ser um documento, um relatório precisa servir de prova e ser uma fonte de informação dentro de certos critérios técnicos e jurídicos. É por isso que conteúdos vindos de *e-mails* e mensagens instantâneas não valem como documentos oficiais dentro do SUAS – não, pelo menos, como registros *oficiais* de ações

> realizadas e de articulações entre serviços.

"Beleza, Erika... Mas quais são esses 'critérios técnicos e jurídicos'?"

A Resolução nº 06/2019 do Conselho Federal de Psicologia (CFP), que contém Orientações Sobre Elaboração de Documentos Escritos Produzidos Pela(o) Psicóloga(o) no Exercício Profissional, traz em seu Artigo 11º a seguinte definição de relatório:

> *O relatório psicológico consiste em um documento que, por meio de uma exposição escrita, descritiva e circunstanciada, considera os condicionantes históricos e sociais da pessoa, grupo ou instituição atendida, podendo também ter caráter informativo. Visa a comunicar a atuação profissional da(o) psicóloga(o) em diferentes processos de trabalho já desenvolvidos ou em desenvolvimento, podendo gerar orientações, recomendações, encaminhamentos e intervenções pertinentes à situação descrita no documento, não tendo como finalidade produzir diagnóstico psicológico.*

Se "quebrarmos" este trecho de acordo com os itens utilizados para a definição de *relatório*

psicológico adotado por esta Resolução, já temos elementos suficientes para um curso inteiro! Confira:

1. Exposição escrita, descritiva e circunstanciada;
2. Considera os condicionantes históricos e sociais da pessoa, grupo ou instituição atendida;
3. Pode também ter caráter informativo;
4. Comunica a atuação profissional da(o) psicóloga(o) em diferentes processos de trabalho já desenvolvidos ou em desenvolvimento;
5. Pode gerar orientações, recomendações, encaminhamentos e intervenções pertinentes à situação descrita no documento;
6. Não tem como finalidade produzir diagnóstico psicológico.

Logo, se o documento que você produzir incluir todos estes elementos, ele estará atendendo aos critérios técnicos estabelecidos pelo nosso Conselho de Classe.

E quanto aos “critérios jurídicos”?

Não vai adiantar muito você redigir um relatório atendendo a todos estes quesitos do CFP se não encaminhá-lo e endereçá-lo conforme os protocolos já estabelecidos pela rede de serviços socioassistenciais e/ou intersetoriais do seu Município, e você precisa se apropriar deles o quanto antes. Naturalmente tais protocolos podem mudar bastante conforme a localidade e as necessidades locais; porém, a maior parte deles estabelece:

- O fluxo do envio (quem, de sua chefia imediata, precisa estar ciente deste envio e de acordo com ele, e através de qual setor deve ser enviado);
- O formato da comprovação de recebimento do documento pelo destinatário;
- Prazo para resposta;
- Formatação do documento, instrumentais e formulários necessários para o fornecimento de informações pertinentes, etc.
- Estratégias para resguardar o sigilo das informações quando há essa necessidade.

De posse dessas informações fundamentais sobre a produção de documentos por psicólogas e

psicólogos dentro do SUAS, como você se sente neste momento?

Com mais segurança e entusiasmo para seguir adiante na leitura deste livro e aprender ainda mais?

Ou com a mente aflita e com um receio ainda maior de fazer alguma coisa errada?

Se você respondeu a Opção 2, tenho algumas coisas para te dizer que podem ajudar a abaixar sua ansiedade:

Temido em muitos momentos, convido você a ressignificar a produção de documentos escritos dentro do seu trabalho: escrever nada mais é do que uma forma de mostrar a sua atuação e de garantir os direitos de quem você atende, de deixar registrado tudo que você e sua equipe fizeram e do que ainda precisa ser realizado. Escrever esse processo pode ajudar você, portanto, a fazer uma análise mais precisa sobre como tem sido sua atuação sobre o caso em específico ou em sua atuação de uma forma mais ampla. Às vezes você pode se decepcionar e ver que pode fazer mais pelo caso, ou então ter uma nova visão sobre ele e surgirem *insights* e estratégias de atuação que

antes você não conseguia enxergar; e até - também acontece! - se orgulhar profissionalmente do que fez até aqui.

A escrita muitas vezes funciona como se nos olhássemos em um espelho, conduzindo-nos a uma visão mais realista de nosso trabalho. Às vezes isso pode incomodar, mas para quem busca o aprimoramento é o melhor caminho a longo prazo. Vou abordar mais desse assunto na *Parte 5: Travas na hora de redigir um documento e suas soluções*.

Talvez te ajude também enxergar o documento escrito como uma forma sistematizada de responder às seguintes perguntas:

Quem?
O quê?
Onde?
Como?
Por quê?
Para quê?
Para quem?

Se seu documento tiver respondido satisfatoriamente pelo menos a essas perguntas, já terá cumprido com sua função principal. O resto você irá adquirir escrevendo mais, errando mais,

treinando mais, estudando mais… Enfim, se permitindo ganhar experiência na “arte”.

Por fim, sempre que você sentir travada ou travado para começar a escrever um documento, pergunte-se: o que quero com esse relatório? E não esqueça: o relatório é sobre a demanda/o trabalho, e não sobre a pessoa/família. E **nunca** sobre a qualidade da sua atuação como um todo, viu? Você, profissionalmente, não se resume a um documento de sua autoria produzido em um ponto do tempo-espaço. Se um documento em especial não lhe pareceu bom e efetivo o suficiente com o passar do tempo, procure entender o porquê, levantar os pontos fortes e fracos dele e se comprometer a redigir o próximo considerando tudo que você aprendeu com o anterior.

"Nenhum caminho de flores conduz à glória."
(Jean de La Fontaine)

CAPÍTULO 2

Legislação e referências técnicas para documentos produzidos por psicólogas no SUAS

Conhecer e estudar a legislação sobre documentos produzidos por psicólogas e psicólogos dentro do SUAS constitui o enquadre de tudo que vamos produzir por escrito em nossa atuação, pois dessa forma teremos clareza sobre o que podemos, devemos e não podemos fazer constar neles e nos sentiremos com maior segurança no momento em que tivermos que redigi-los.

Até o presente momento temos à nossa disposição os seguintes documentos e leis para nortear a nossa estruturação de redação de textos dentro do SUAS:

1. **Resolução CFP nº 06/2019;**
2. **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);**
3. **Orientações Técnicas do CREAS (Governo Federal)**
4. **Orientações Técnicas do CREAS (CREPOP);**

5. **Artigo 13 do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA);**
6. **Manual do Censo SUAS.**

Resolução CFP nº 06/2019 – Orientações Sobre Elaboração de Documentos Escritos Produzidos Pela(o) Psicóloga(o) no Exercício Profissional

Criada para substituir a Resolução CFP n.º 07/2003 – Manual de Elaboração de Documentos Escritos produzidos pela(o) psicóloga(o), que tinha como foco a prestação de serviços decorrentes de avaliação psicológica, a Resolução 06/2019 trouxe como avanço separar os documentos que são provenientes de avaliação psicológica de outros relativos às diversas formas de atuação da psicóloga, ao estabelecer o Relatório Multiprofissional e, também, ao regulamentar aspectos referentes ao destino e envio de documentos e fatores relacionados à entrevista devolutiva.

Se com a 07/2003 a psicóloga e o psicólogo que atuavam no SUAS ainda ficavam com muitas dúvidas ao redigir os documentos necessários à atuação dentro da Assistência Social (eu que o diga!), **com a 06/2019 temos à nossa disposição orientações mais assertivas**, certamente baseadas

nos desafios encontrados nos 16 anos que separam as duas normativas.

As modalidades de documentos das quais essa resolução se ocupa são as seguintes:

I – Declaração;
II – Atestado Psicológico;
III – Relatório:
    a) Psicológico;
    b) Multiprofissional;
IV – Laudo Psicológico;
V – Parecer Psicológico.

Porém, no SUAS as psicólogas produzem somente os itens **I – Declaração** e **III – Relatório (Psicológico e Multiprofissional)**.

Considero essencial que você leia e estude esse documento na íntegra, tanto para estar a par de todas as responsabilidades envolvidas na redação de documentos da área quanto pela sua qualidade e da capacidade que tem de elucidar os aspectos técnicos e éticos a serem considerados no momento da produção desses documentos. Nos próximos capítulos deste livro eu vou me aprofundar em quase todos eles.

Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei 13.709/2018)

Uma definição que eu poderia dar para a LGPD que facilmente fará pessoas formadas em Psicologia entenderem sobre o que ela rege é: **a lei que separa estagiárias de graduadas ao delimitar o que deve e o que não deve constar nos documentos produzidos pela profissional.**

“Por quê, Erika?”

Você se lembra das transcrições que precisou fazer de seus primeiros atendimentos clínicos e de seus relatórios de observação?

Eu lembro *bem*… Experimento até um sentimento de gratidão por isso fazer parte do meu passado toda vez que me recordo que as minhas supervisoras esperavam que eu escrevesse *tudo, ipsis litteris,* que foi falado/feito por mim e por quem atendi/observei durante a sessão.

Quanto mais detalhes, melhor era considerado o meu trabalho. Na minha primeira supervisão ainda tive o “boi” das sessões serem gravadas (a abordagem era comportamental,

usávamos a sala espelho, essas coisas), mas nas posteriores só pude contar com minha memória mesmo…

Pois bem, o "espírito" da LGPD é outro. Basicamente, o que essa lei diz é que *você só vai coletar os dados que forem imprescindíveis para o trabalho que irá ofertar à pessoa, e mesmo assim nem todos deverão constar no registro*. Seu objetivo fica estabelecido logo no primeiro artigo:

> *Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. (grifo meu)*

Novamente, recomendo que você leia e estude na íntegra essa Lei (há alguns cursos gratuitos sobre ela na internet). Porém, neste livro quero que você saia da leitura pelo menos entendendo qual é o seu objetivo e dois conceitos importantes trazidos por ela: o *dado pessoal* e o *dado pessoal sensível*.

Dado pessoal e dado pessoal sensível

De acordo com o Art. 5º da LGPD, considera-se *dado pessoal* "informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável". Alguns exemplos de dados pessoais são: nome, data de nascimento, filiação, cor de pele, olhos e cabelos, altura, etc. São informações, portanto, que não dependem da pessoa fornecê-los para se ter acesso a eles.

Os *dados pessoais sensíveis,* de acordo com o mesmo artigo, referem-se a "dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural". Trata-se de dados, portanto, que dependem da pessoa fornecê-los para alguém e que, uma vez divulgados, podem causar um impacto relevante para a sua vida.

A psicóloga e o psicólogo, via de regra, atuam no SUAS dentro de uma equipe multidisciplinar que desempenha ações com outros serviços. Nesse contexto, a troca de informações e

de avaliações se faz necessária para o atendimento das famílias e indivíduos acompanhados; entretanto, é fundamental ter ciência **do que** será compartilhado, **com quem** e com **qual finalidade**. E a LGPD, além de nos lembrar desse compromisso ético, estabelece algumas diretrizes para melhor cumpri-lo.

Isso é muito diferente daquele contexto de estágio em atendimento clínico, onde você registra e passa tudo para sua supervisora porque “tudo é importante” – ou, pelo menos, ainda não tem experiência profissional suficiente para saber discernir o que é do que não é. Tanto no SUAS quanto em qualquer área da psicologia (até mesmo a clínica), **nem tudo você precisa levantar e nem tudo você deve registrar**.

Na Parte 3 desse livro, que será sobre registros nos prontuários de atendimento do SUAS, mostrarei outros trechos da LGPD que se relacionam com a produção de documentos por psicólogas e psicólogos que atuam na Assistência Social. Mas, como eu já escrevi anteriormente, vale a pena ler a lei na íntegra tanto como profissional como cidadão e cidadã, para que você esteja também ciente de seus direitos pessoais nessa esfera.

Orientações Técnicas do CREAS (Governo Federal) - 2011

Publicado pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), há dois trechos das Orientações Técnicas sobre a atuação no CREAS que tratam especificamente da elaboração de relatórios:

> *A elaboração de relatórios sobre os atendimentos e acompanhamentos das famílias/indivíduos constitui uma importante competência do CREAS. Estes relatórios podem dispor de informações sobre as seguranças afiançadas, o progresso em relação às famílias e aos indivíduos acompanhados e, quando couber, de outras informações, observando-se, necessariamente, sua pertinência, relevância e benefício para os usuários (BRASIL, 2011, pág. 13).*

Perceba que essa normativa propõe uma estrutura de relatório que tem pontos em comum com a Resolução nº 06/2019 do CFP:

- Seguranças Afiançadas: O que o Serviço ofertou? Através de quais ações? Quantas? Realizadas por qual profissional?
- Como a família ou o indivíduo respondeu a tais ações?
- Há outras informações relevantes para o destinatário do documento?

Na página 70, o documento retoma esses pontos e ainda faz um apontamento importantíssimo não só para quem atua no CREAS, mas para as e os profissionais de outros serviços da Política de Assistência Social:

> *(...) Os relatórios sobre o acompanhamento, todavia, não devem se confundir com a elaboração de "laudos periciais", que constituem atribuição das equipes interprofissionais dos órgãos de defesa e responsabilização. Cabe ao CREAS, tão somente e quando necessário e/ou solicitado por estes órgãos, o encaminhamento de relatórios com informações gerais sobre os atendimentos realizados, resguardando-se o que dispõe o código de ética e as orientações dos respectivos conselhos de categoria profissional, bem como observando a*

> *função de proteção social da Assistência Social.*

Apenas esse trecho renderia um curso inteiro sobre a atuação da equipe do CREAS em casos de violação de direitos e as diferenças quanto ao escopo da atuação em relação ao Poder Judiciário. Porém, é importante assinalar agora que mais uma vez é lembrado, Psuas, de que *as informações que vamos inserir em nossos relatórios socioassistenciais referem-se somente ao que se relaciona aos objetivos dos serviços em que atuamos*.

Ou seja: não precisamos (dependendo do caso, nem devemos!) discorrer sobre a dinâmica da personalidade da pessoa ou do grupo, formular hipóteses diagnósticas (a exceção é no Capítulo 07, onde explicarei melhor sobre o assunto) e **muito menos** indicar a probabilidade de ter ou não ocorrido alguma violação de direito que não testemunhamos pessoalmente baseadas no relato X, na observação Y ou na teoria Z (isso é atribuição da perita e do perito judicial, **jamais** se esqueça disso!).

Referências Técnicas para a Prática de Psicólogas (os) no Centro de Referência Especializado da Assistência Social – CREAS (Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas – CREPOP – , 2013)

O documento do CREPOP sobre a atuação da psicóloga no CREAS descreve, na página 77, como devem ser elaborados os relatórios técnicos com base na Resolução nº 07/2003 (que era vigente na época), no Código de Ética do Psicólogo e as Orientações Técnicas do CREAS do Governo Federal de 2011. Vou transcrever esse trecho e destacar os pontos que considero os mais importantes:

> *(...) Estes devem conter* ***informações sobre as ações desenvolvidas no atendimento aos indivíduos e/ou famílias acompanhadas pela equipe no CREAS****. Através do relatório deve ser possível observar o* ***processo do atendimento e acompanhamento da família ao longo do tempo****, trazendo informações relevantes para compreensão do caso em tela. No caso das(os) psicólogas(os) é preciso observar o disposto na Resolução do CFP nº 07 de 2003, que dispõem sobre a produção de documentos. Segundo a*

referida Resolução, os relatórios devem conter uma redação bem estruturada e apropriada ao que se destina. Nele ***as afirmações devem apresentar sustentação em seu corpo, com análise do que é apresentado e uma conclusão decorrente do que foi desenvolvido no atendimento e acompanhamento****. O relatório deve* ***ter como referência o Plano de Acompanhamento individual e/o familiar, e deve considerar e analisar os condicionantes históricos e sociais e seus efeitos na constituição dos sujeitos, trazendo para reflexão os aspectos subjetivos que se implicam na relação indivíduo e seu contexto social e que por vezes constituem dinâmica de violações****. Na elaboração de documentos a(o) psicóloga(o) deve também observar os princípios e dispositivos do Código de Ética Profissional do Psicólogo. Observa-se ainda, que "****Os relatórios do CREAS não devem se confundir com a elaboração de "laudos periciais", relatórios ou outros documentos com finalidade investigativa** *que constituem atribuição das equipes interprofissionais dos órgãos do sistema de defesa e responsabilização" (BRASIL, 2011, p.43 e 70(b))*

Quando leio esse trecho do documento do CREPOP, me vem à mente o seguinte:

- Meu relatório não é sobre as pessoas que atendo/atendi, e sim **sobre o trabalho que realizei com ela** (parece óbvio mas muita gente não está ciente disso!);
- E por vezes o trabalho que realizo com essa(s) pessoa(s) não consiste em saber "o que realmente aconteceu", mas **o que foi feito por ela, por sua família e pelo Estado diante do fato/relato/suspeita**.

Assim, duas perguntas que devem ser respondidas quando se elabora um relatório na área da Assistência Social são:

- A família ou indivíduo está recebendo a proteção social que necessita no momento?
- Os direitos socioassistenciais dessa família ou indivíduo estão sendo garantidos por quem e de que forma?

Para ficar mais claro isso que estou assinalando, vamos pensar em um caso de suspeita de abuso sexual contra uma criança que está sendo atendida pelo CREAS. Seu trabalho em relação ao caso não é – por mais que a família e

agentes do SUAS e do Poder Judiciário possam esperar isso de você! - se utilizar de técnicas da Psicologia para verificar se o relato da criança é verdadeiro ou obter um relato sobre o suposto abusador (deu até um arrepio aqui só de escrever isso!).

Ao invés, o que a psicóloga/o psicólogo do CREAS deve fazer em um caso de abuso sexual é **levantar, em conjunto com sua equipe, quais providências a família da criança tomou (ou não) diante do relato, da suspeita ou da constatação do ato e promover o acesso da criança e das pessoas adultas que se comprometeram a protegê-la de novas violências a todos os seus direitos** (lavratura de boletim de ocorrência, procedimento para afastamento do suposto agressor, informações gerais sobre como acontece o processo judicial e o que esperar dele, encaminhamento para atendimento clínico para lidarem com as consequências psicológicas do ato).

Assim, tudo que você enquanto psicóloga, psicólogo do SUAS precisa escrever em seus relatórios é isso: o que a família e agentes de políticas públicas fizeram quando souberam/desconfiaram/ouviram sobre a violência

e o que foi ofertado à criança e sua família. “Só” isso, eu juro!

Nos **documentos técnicos do Centro de Referência em Assistência Social (CRAS)** não há menção aos pontos que devem ser observados nos relatórios produzidos pelas equipes destes serviços. Entretanto, podemos transpor o que consta no documento do CREPOP sobre os relatórios produzidos pelo CREAS dentro do escopo de atuação do CRAS – qual seja, atuar em situações de vulnerabilidade familiar ou do indivíduo, prevenindo para que não se tornem violações de direitos.

Assim, o mesmo raciocínio que expus sobre a atuação do CREAS pode ser aplicado pelos profissionais do CRAS: no relatório, via de regra, mencione apenas as ações realizadas pelo CRAS e não se sinta na obrigação profissional de ultrapassar essa linha.

Lei nº 8.069, de 13 de Julho de 1990 – Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA)

Como já era de se esperar, não temos no ECA nenhuma menção explícita à redação de

relatórios na área de Psicologia dentro do SUAS. Porém, leia este trecho aqui:

> ***Art. 13.*** *Os casos de suspeita ou confirmação de castigo físico, de tratamento cruel ou degradante e de maus-tratos contra criança ou adolescente serão* ***obrigatoriamente comunicados*** *(grifo meu) ao Conselho Tutelar da respectiva localidade, sem prejuízo de outras providências legais. (Redação dada pela Lei nº 13.010, de 2014)*

A essa altura do capítulo, minha cara/meu caro Psuas, você já deve saber de que forma deve se dar essa comunicação obrigatória ao Conselho Tutelar, não? Exatamente: deve ser realizada uma **notificação por escrito**. No Capítulo 06 fornecerei mais detalhes sobre os pontos que devem ser observados na produção dessa notificação.

Manual do Censo SUAS

Para mim, o Manual do Censo SUAS[3] é um dos maiores tesouros escondidos nos documentos oficiais da área da Assistência Social no que diz respeito a dúvidas de ordem prática sobre a atuação – sou fã dele!

Para quem não sabe, o Censo SUAS é um documento, instituído pelo Decreto nº 7334 de 19/10/2010, que tem por finalidade gerar informações sobre os serviços, programas e projetos realizados pelas unidades públicas de assistência social e/ou entidades cofinanciadas vinculadas ao cumprimento das ações do SUAS.

Eu, que desde 2018 sou técnica de Vigilância Socioassistencial e faço o monitoramento e avaliação de serviços de acolhimento institucional para pessoas em situação de rua e mulheres em situação de violência aqui no meu Município, conheço bem o Censo, pois no segundo semestre de cada ano eu coleto dados para ele. Mas muitas e muitos Psuas não o conhecem – geralmente são as

3 Aqui utilizei como referência a edição de 2023 deste Manual direcionado aos Serviços de Acolhimento Institucional – a referência bibliográfica completa encontra-se ao final deste livro.

coordenações que fornecem os dados para o setor de Vigilância Socioassistencial – e assim nem imaginam que há um manual de preenchimento do formulário do Censo com um trecho bastante precioso para quem ainda não sabe muito bem como deve atender nos serviços de Assistência Social...

É o trecho que fornece detalhes sobre como responder ao Item 25, onde é preciso indicar quais atividades são promovidas sistematicamente pela Unidade que está respondendo ao Censo. Há descrições sucintas, mas muito úteis para iniciantes, sobre no que consistem ações como articulação, discussão de caso, visita domiciliar… e elaboração de relatórios técnicos sobre casos em acompanhamento.

Conheça o que o Manual do Censo SUAS diz sobre os relatórios – os técnicos e os de encaminhamento para retirada de documentos (os grifos todos são meus, OK?):

> *Elaboração de relatórios técnicos sobre casos em acompanhamento*
>
> *Consiste na elaboração de relatórios sobre casos das pessoas*

acolhidas na Unidade, seja para uso no âmbito do próprio serviço, seja para encaminhamento ao Poder Judiciário, Ministério Público, Serviços de Saúde ou de outros atores da rede. ***O relatório pode ter, ainda, a função de comunicar a outros atores, como Conselho Tutelar e Poder Judiciário, condições verificadas ao longo do acompanhamento que requeiram uma avaliação por parte dos mesmos****.*

Encaminhamento para retirada de documentos

Consiste na oferta de orientação e encaminhamento das pessoas acolhidas e suas famílias para o acesso à documentação pessoal. Para tanto, ***a equipe da Unidade deverá dispor de informações sobre os locais existentes e os procedimentos necessários, a fim de orientar os (as) usuários (as) quanto ao acesso à documentação****, ou seja, deverá efetuar e acompanhar os encaminhamentos visando à efetivação desta ação.*

Os trechos que grifei devem ter deixado claro para você, Psuas, que *todos* os documentos produzidos por psicólogas e psicólogos no âmbito do SUAS precisam ter uma finalidade e agregar informações para quem os recebe. No caso dos relatórios técnicos, precisam fornecer informações suficientes que justifiquem o encaminhamento do caso para a instituição que o recebeu. Quanto ao encaminhamento para retirada de documentos, é preciso que a redação dele faça com que a usuária/o usuário seja minimamente capaz de seguir as instruções contidas nele, e que por outro lado o serviço para o qual foi realizado o encaminhamento compreenda por conta de qual demanda aquela pessoa está lá.

Conclusão

Com esse voo panorâmico por diversos documentos oficiais e leis que regem o SUAS eu quis mostrar para você o que já existe em termos de expectativas e orientações sobre a produção de relatórios na área da Assistência Social. Baseada neles e em minha experiência prática de 16 anos, nos próximos capítulos fornecerei detalhes sobre as diferentes partes que os compõem e algumas de suas modalidades.

PARTE 2

RELATÓRIOS, ENCAMINHAMENTOS E NOTIFICAÇÕES

CAPÍTULO 3

Para quem mandar e qual é o assunto?

Alice perguntou:
- Gato Cheshire... pode me dizer qual o caminho que eu devo tomar?
- Isso depende muito do lugar para onde você quer ir – disse o Gato.
- Eu não sei para onde ir! – disse Alice.
- Se você não sabe para onde ir, qualquer caminho serve.

Trecho de “Alice no País das Maravilhas”, de Lewis Carroll

Uma informação básica, porém muito negligenciada

Sim, Psuas, isso é um fato: tem muito relatório saindo dos serviços do SUAS sem destino certo. Então, como diz o trecho que coloquei acima, relatório que “não sabe” para onde vai pode ir parar em *qualquer lugar*.

E você, que redigiu um texto com tanto cuidado, zelo ético e rigor técnico, acaba por não conseguir o que pretendia com ele por causa desse deslize: ele não chegou às mãos de quem realmente tem o poder de decisão sobre as demandas contidas nele. Ou pode até ter chegado, mas só depois de ter circulado de forma desnecessária por setores que pouco poderiam contribuir para as questões nele colocadas ou - pior ainda – nem deveriam ter acesso àquelas informações.

Convenhamos: isso não é justo nem com você, nem com as pessoas que atende.

Vamos neste capítulo, então, entender como se descobre para quem o seu relatório precisa ser destinado para que ele cumpra plenamente com o seu objetivo.

Quando é necessário lacrar o relatório?

Há momentos em que você precisará incluir no documento informações que só podem ser lidas por quem deverá recebê-lo, por questões de sigilo. Alguns exemplos de informações sigilosas são: hipóteses diagnósticas e dados que as sustentam;

notificações de violações de direitos, análises específicas da área da psicologia que não convêm - pelo menos naquele momento – serem compartilhadas com a equipe multidisciplinar e qualquer outro dado sensível segundo a LGPD. Nesse caso, você precisará então *lacrar* o documento.

Para isso, basta colocar o documento dentro de um envelope pardo e grampeá-lo. Na frente você grampeia nele uma página de rosto que pode conter o seguinte texto:

[cidade, data]

À Senhora [nome]
[cargo]
[nome da instituição/serviço/órgão]
[endereço]

Prezada [nome],

Encaminho dentro do presente envelope relatório ***sigiloso*** *sobre pessoa atendida por esse serviço, conforme o Código de Ética do Psicólogo e a Lei Geral de Proteção de Dados.*

Atenciosamente,

[assinatura manuscrita]

[seu nome]
[seu cargo]

Quando o destinatário é alguém com quem eu já trabalho no caso

Nesse caso é simples: enderece o relatório para esta, este profissional. Mas, atente-se a alguns detalhes de norma culta da Língua Portuguesa:

Nome completo, por gentileza. Mesmo que só exista uma assistente social chamada Noêmia naquele serviço e "todo mundo" a conheça, colocar o nome completo do destinatário imprime seriedade e profissionalismo ao ato de envio do relatório, diferenciando-o de uma "conversa de caso".

Muito formalismo? Pode até ser, mas penso que é assim que a gente precisa enxergar o trabalho dentro do SUAS: algo tão sério, profissional e técnico quanto a atuação da Psicologia na Clínica, no Poder Judiciário, nas instituições de saúde, etc.

"*Mas eu não sei o nome completo dela…*", você pode estar aí pensando.

O Setor de Vigilância Socioassistencial do seu Município disponibilizou uma base de dados sobre os serviços e as trabalhadoras e trabalhadores? A instituição onde você trabalha tem sua própria base de dados? Você tem acesso a algum relatório, *e-mail* ou outro documento assinado por ela? Se você não tiver nada disso à disposição, existe algo que te impede de simplesmente entrar em contato com a pessoa e solicitar essa informação?...

A expressão "A/C" abrevia caminhos. "A/C" significa "aos cuidados de", sendo uma expressão muito útil para o caso do relatório se dirigir a um setor com muitas pessoas, ou quando há chances de que a primeira profissional que irá receber o relatório não seja seu destinatário final.

Veja a seguir um exemplo de como utilizar essa expressão:

À Secretaria Municipal de Assistência Social
Departamento de Proteção Social Básica
A/C Suellen Dias Aguiar

Desta forma, ainda que a própria Suellen não receba em mãos o referido relatório, quem o receber já sabe exatamente para quem entregar.

Quando o destinatário é alguém com quem eu ainda não trabalho no caso

Quem tem o poder de resolver essa questão?

Psuas, essa é a *pergunta de milhões* quando você tem uma demanda para resolver e não sabe para quem enviá-la. Tão óbvio, não? Mas *é incrível* como tem profissional que não segue essa diretriz, enviando documentos para alguém do setor que conhece, ou para a pessoa que está no topo da hierarquia dele (diretores, secretários, etc.).

"Ah, mas aí é só a pessoa que receber encaminhar para quem vai poder resolver essa questão..." OK, ela pode fazer isso – e muito provavelmente fará. Mas ao enviar para a pessoa que de fato tem poder de decisão na demanda que está em seu documento sua demanda poderá ser resolvida de forma mais rápida e eficaz, além de garantir que as informações contidas em seu documento não circularão entre quem não tem o compromisso de sigilo sobre elas.

Portanto, vale a pena investir tempo e esforços para descobrir quem é a pessoa que tem a responsabilidade de resolver a "sua" demanda. Você pode "investigar" isso por contato telefônico, pesquisando no site do órgão/setor, na base de dados da instituição onde atua, etc.

Existe uma exceção para a aplicação desta regra: quando você quer se certificar de que alguma figura hierarquicamente superior a esta pessoa acompanhe o processo de atendimento dessa demanda, tanto para torná-la corresponsável pelo atendimento a esta demanda como para lhe dar a oportunidade de estar ciente do processo. Nesse caso, você pode tanto enviar o documento primeiro para este ou esta superior para que encaminhe a quem de direito, ou então enviar o documento diretamente para a pessoa que tem o poder de decisão sobre a demanda, *com cópia para o seu superior*.

O campo do destinatário, então, ficaria assim:

À Senhora
Flávia Antunes Martins
Psicóloga
CRAS Vila Regina

Com cópia para:
Sra. Lorena Sanches
Diretora
Departamento de Proteção Social Básica
Órgão Gestor – Secretaria Municipal de Assistência Social

(E aí você irá expedir duas vias desse documento: uma para a Flávia e outra para a Lorena)

Atenção ao endereço!

Se você irá enviar um documento impresso, que se deslocará fisicamente de um local para outro, então é necessário que o cabeçalho dele contenha o endereço onde o destinatário será encontrado. Coloque, então, rua/avenida, número, bairro, Município (se for o caso) e CEP.

Agora, se você irá enviar o documento para outro setor dentro do mesmo órgão onde atua, ao invés de inserir o endereço escreva “Nesta”. Ex: você atua no Órgão Gestor da Secretaria de Assistência Social, no setor de Vigilância

Socioassistencial, e irá enviar o documento para o Setor de Alta Complexidade do Departamento de Proteção Social Especial. Faça, então, assim:

Ao Senhor
Laércio Pontes
Supervisor Técnico – Setor de Alta Complexidade
Departamento de Proteção Social Especial
Secretaria de Assistência Social
Nesta

Memorando ou ofício?

Memorando é um documento que tem como destino um local *dentro* do órgão/serviço onde a pessoa atua. *Ofício*, por outro lado, é um documento que *sai* de um órgão ou serviço com destino a outro.

E os pronomes de tratamento?

Em 2020 foi lançado o Decreto nº 9758, que dispõe sobre a forma de tratamento e de endereçamento nas comunicações com agentes públicos da administração pública federal. Nele

consta que “O único pronome de tratamento utilizado na comunicação com agentes públicos federais é ‘senhor’, independentemente do nível hierárquico, da natureza do cargo ou da função ou da ocasião” (Art. 2º), e que, desta forma,

> *“Art. 3º É vedado na comunicação com agentes públicos federais o uso das formas de tratamento, ainda que abreviadas:*
>
> *I – Vossa Excelência ou Excelentíssimo;*
>
> *II – Vossa Senhoria;*
>
> *III – Vossa Magnificência;*
>
> *IV – doutor;*
>
> *V – ilustre ou ilustríssimo;*
>
> *VI – digno ou digníssimo; e*
>
> *VII – respeitável.”*

Você deve estar pensando: “Mas Erika, eu não sou servidora pública federal...”. Porém, quando não há para o Estado ou Município legislação específica sobre esse tema, a normativa federal será a referência – e, mesmo que haja, esta não pode entrar em conflito com a federal.

Assim, Psuas, no âmbito da administração pública dirija-se a *qualquer pessoa* em seus

documentos como “Senhor” ou “Senhora” sem medo!

Construindo um cabeçalho preciso e certeiro

Veja agora um exemplo de como ficaria um cabeçalho de um documento seu, sendo aplicadas todas as orientações deste capítulo:

Ofício nº 253/2023

À Senhora
Daniela Fernanda Lourenço
Psicóloga – CREAS Central
Secretaria Municipal de Assistência Social
Rua Capitão Silvio Horácio, nº 342, Centro
CEP 37896-000

Campo do Assunto

Logo abaixo do cabeçalho é recomendável um breve parágrafo sobre o **assunto** do documento. Aqui é pra dar *spoiler* mesmo, Psuas, pois o objetivo dessa parte do documento é despertar a atenção da pessoa que irá recebê-lo sobre o seu teor.

A construção desse parágrafo segue uma lógica bem parecida com a do campo de assunto

dos *e-mails*, onde a gente precisa se empenhar em fornecer o máximo de informações com o menor número possível de caracteres. É bom também, quando estiver escrevendo essa seção, pensar no seguinte: o que você pretende conseguir através desse documento?

- Se for o atendimento de uma demanda específica, você pode escrever no assunto: “Solicitação de X”;

- Se você busca mais informações sobre uma ação desempenhada pelo órgão referente a uma pessoa ou família que atende, pode escrever então “Solicitação de informações sobre ações realizadas com usuário do (*nome do seu serviço*)”;

- Agora, se você está fornecendo informações e espera do serviço/órgão que tome providências cabíveis à situação, escreva então algo como “Comunicação de situação”, ou “Comunicação de violação de direitos”, ou “Comunicação de situação de violência relatada”.

CAPÍTULO 4

Identificação da pessoa ou família atendida, histórico de atendimento e demandas apresentadas

A partir desse capítulo, Psuas, adentraremos o **conteúdo** do documento. E como é recomendado introduzir este conteúdo de forma objetiva, precisa e que facilite ao máximo a compreensão de seu texto por quem irá recebê-lo?

Primeira Seção: Sobre quem estamos falando?

Eu recomendo que você inicie pelos **dados** que identificam a pessoa ou família que você atende – mas quais dados, especificamente?

- Nomes completos (no caso de famílias, pelo menos os de quem tem relação direta com a demanda apresentada);
- Datas de nascimento (especialmente quando se trata de criança, adolescente ou pessoa idosa, que têm direitos específicos garantidos por lei);

- Número de prontuário do órgão/serviço para onde irá o documento;
- Se o documento estiver destinado a um órgão do Poder Judiciário (Tribunais de Justiça, Ministério Público, Defensoria Pública), inserir o número do processo se o tiver, pois isso facilita os processos administrativos de trabalho destes locais;
- Endereço e contato telefônico da pessoa ou família, caso seu destinatário precise ou deseje acessá-la.

Segunda Seção: Qual é a relação do meu serviço com esta pessoa/família?

Nesta parte do documento você irá inserir as seguintes informações:

- A **forma de acesso** da pessoa/família ao seu serviço (encaminhamento ou demanda espontânea)
- Há **quanto tempo seu serviço atende** a pessoa/família;
- Quais foram as **demandas iniciais** (por que procurou o serviço ou por que foi encaminhada?);

- **Ações** que a equipe do seu serviço realizou com a família relacionadas com o objetivo do documento (ou seja, na grande maioria das vezes não será necessário enumerar exaustivamente *todas* as ações realizadas)
- Quais foram os **resultados** alcançados (ou não) no trabalho da equipe com a pessoa/família;
- Se houver, **que outras mais demandas foram identificadas** ao longo deste processo de trabalho e que têm relação com o objetivo deste relatório (para fins de sigilo profissional e para que seja mantida a objetividade do documento, não é necessário colocar *todas* as demandas);
- **Relatos e declarações** da pessoa/família sobre as demandas relacionadas com o objetivo do documento, se pertinente.

Em suma, quem for ler seu documento deverá entender, sem maiores dificuldades, quem é a pessoa/família que seu serviço está atendendo, as ações que foram realizadas, o que você espera do seu destinatário e por quê.

Aqui vão mais algumas orientações para você poder tirar o melhor desta parte do documento:

Sempre leve em consideração o ponto de vista de quem lê ao redigir o relatório. Ao descrever um caso, imagine-se explicando-o a alguém que não possui conhecimento prévio sobre o assunto. É comum cometermos o erro de omitir detalhes importantes por serem familiares a nós, e assim, acabamos esquecendo de sua relevância para a compreensão do caso. Após escrever essa seção, faça uma releitura para verificar se a descrição da demanda da família/indivíduo está clara e compreensível. Caso você esteja atendendo a pessoa/família em conjunto com outra técnica ou técnico do serviço, também é válido compartilhar o relatório com essa pessoa, para que ela tenha a oportunidade de identificar trechos que possam ser aprimorados, bem como garantir que todas as informações relevantes estejam incluídas.

Cuidado com as siglas, termos técnicos e pressupostos seus. O campo de atuação do psicólogo que atua na Assistência Social é composto por atores das mais diversas áreas, com inúmeros níveis de conhecimento sobre psicologia, assistência social e políticas públicas. Assim, cuide

para não inserir no meio do seu texto um “PAEFI”[4] ou “Proteção Social Especial” sem esclarecer o significado da sigla - ou mesmo se pergunte se é realmente indispensável o uso daquela sigla do mundo da Assistência Social (são tantas, não? Rsrsrsrs) ou daquele termo ou jargão técnico naquele trecho do documento.

Indique com “sic” as citações. Se você for transcrever relatos literais, coloque-o entre aspas e ao fim deles insira entre parênteses o advérbio de origem latina “sic”[5] para deixar claro para o destinatário que foi exatamente com estas palavras a declaração e/ou quando os relatos se referem às ações ou relatos de alguém que não seja a própria pessoa que o disse. Ex: “A genitora afirmou que a professora do filho ‘não se esforça para ensinar ele a ler e escrever’ (sic)”.

O "sic" tem outra função, que pode ser considerada “diplomática”. No exemplo citado acima, não sou eu, Erika, a autora do relatório, que estou afirmando que a professora do Cauê não está

4 Abreviação de Serviço de Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos, voltado para famílias e pessoas que estão em situação de risco social ou tiveram seus direitos violados.

5 Abreviação consagrada pelo uso de *sic erat scriptum*, que em português significa “assim estava escrito”.

desempenhando seu trabalho adequadamente: estou simplesmente transcrevendo o relato fornecido pela mãe dele. Essa alteração busca simplificar a linguagem e esclarecer a ideia de que o objetivo do "sic" é apenas reproduzir o relato da mãe, evitando qualquer interpretação equivocada de que a/o profissional esteja emitindo juízos de valor sobre o desempenho da professora.

Atenção à gramática e à ortografia. Podemos estar em 2023 (ano em que este livro foi publicado pela primeira vez), atuar na Assistência Social e assim estarmos mais despojados de conservadorismos linguísticos. Porém, um texto bem redigido, que segue a norma culta da língua e sem erros de gramática ou ortografia sempre se destaca e terá mais chances de atingir seus objetivos.

Não falo aqui em escrever textos rebuscados, pedantes, com mesóclises a cada parágrafo – a essa altura já deve estar claro para você que não acredito nesse tipo de coisa –, e sim em se esforçar para aplicar uma linguagem clara, objetiva e correta. Ao fazermos isso, valorizamos a comunicação efetiva e fortalecemos a credibilidade do nosso trabalho na Assistência Social, ampliando assim o alcance de nossas mensagens.

Lembre-se sempre de que *a forma como nos expressamos é um reflexo da importância que atribuímos às pessoas que atendemos e ao trabalho que desempenhamos*. Portanto, ao redigir textos que sigam a norma culta da língua e sejam livres de erros gramaticais e ortográficos, estaremos fortalecendo a qualidade e o impacto de nossa comunicação na Assistência Social.

“**Suposto autor”, “suposta autora”**. Se você irá descrever em seu relatório uma situação envolvendo o não-cumprimento de uma responsabilidade, uma violação de direitos ou um crime, não afirme categoricamente que uma pessoa os praticou sem que haja provas incontestáveis do ato (ex: você teve acesso à carteira de vacinação da criança e *constatou* que há vacinas atrasadas sem justificativa) ou que haja um processo judicial que tenha resultado em condenação ao crime mencionado. Assim, utilize os verbos no futuro do pretérito (“Valéria *teria* agredido fisicamente seu filho…”) e se refira à pessoa como “suposto autor” ou “suposta autora” do ato em questão.

Para ilustrar todas estas orientações, aqui está um exemplo de conteúdo de um documento

(que coloquei em negrito para facilitar a localização):

Ofício nº 102/2023

Ao Senhor
Régis Lourenço
Coordenador – CRAS Rio Amarelo
Avenida Tibúrcio Braga, 472, Vila Serenidade
CEP 85643-930

Assunto: *Solicitação de informações sobre família atendida pelo CREAS*

Nomes completos e datas de nascimento do núcleo familiar:
João da Silva – DN 15/05/1975
Maria Oliveira da Silva – DN 29/08/1982
Ana Luísa Oliveira da Silva – DN 12/03/2008
Mariana Carla Oliveira da Silva – DN 26/05/2010
Samuel José Oliveira da Silva – DN 26/05/2010
Número de Prontuário do Órgão/Serviço: PRNT-2023-1278
Endereço: Rua das Flores, nº 123, Bairro Esperança, Riacho Branco (SP)
Contato Telefônico: (11) 555-1234

Prezado Coordenador,

O casal composto pelo Sr. João da Silva e Sra. Maria Oliveira da Silva é acompanhado por esta unidade do CREAS desde março de 2023, após encaminhamento do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos "Sementes do Amanhã", que atende os três filhos adolescentes do casal.

A Sra. Maria relatou a este psicólogo e à assistente social Maria do Carmo Bento Silva que tem vivido um relacionamento conflituoso com o Sr. João, culminando em episódios de violência psicológica que estariam levando a Sra. Maria a reagir com agressões físicas. Após atendimentos particularizados com o objetivo de promover reflexões sobre sua situação e o levantamento de possibilidades e estratégias para superá-la, os técnicos identificaram dois irmãos – Sra. Regina Aparecida Oliveira Borba e Sr. Leonel José Oliveira – , que residem em Ipê Roxo/MG, cidade natal da Sra. Maria, e que segundo a mesma estariam dispostos a acolhê-la.

Entretanto, Sra. Maria demonstra considerável resistência com a ideia de se separar do companheiro neste momento para proteger a si e os filhos, e os técnicos têm observado que os episódios de violência estão se tornando mais frequentes e graves, o que coloca a Sra. Maria e seus filhos em situação de risco. Por outro lado, a referida senhora por mais de uma vez nos atendimentos elogiou os atendimentos recebidos pela psicóloga do CRAS Clara Diniz tanto em momentos

particularizados quanto de grupos temáticos: "Ela já me fez pensar em coisas que eu nunca havia pensado antes" (sic).

Assim, solicitamos uma discussão deste caso com a referida psicóloga, a fim de que sejam elaboradas estratégias conjuntas de intervenção visando a proteção social da Sra. Maria e seus filhos.

Colocamo-nos à disposição para dúvidas e esclarecimentos.

Atenciosamente,

Leonardo Batalha Queiroz
Psicólogo – CRP 06/166.574
CREAS Vila Azaleia

No próximo capítulo falarei sobre como redigir suas solicitações e sob quais justificativas, e como fazer o fechamento de seus documentos.

CAPÍTULO 5

Solicitações, suas fundamentações e fechamento

Chegamos à *razão de ser* do seu documento: o final dele, que é onde você revela ao destinatário o que pretende após relatar uma ou mais situações no trecho anterior.

Se você chegou até esta parte do seu documento e não sabe como começar, experimente responder às seguintes perguntas:

1. **“O que você quer?”**

2. **“Qual é a parte que cabe ao seu destinatário para que isso aconteça?”**

3. **“Com base em quais leis e/ou conceitos teóricos da Assistência Social ou outra política pública?”**

Para que fique mais claro para você como desenvolver essa parte, vou te contar a seguinte história:

> *Havia uma pequena cidade chamada Esperança, onde o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) desempenhava um papel crucial no apoio e proteção de crianças e adolescentes em situação de violação de direitos. Em uma tarde ensolarada, a psicóloga Ana recebeu uma visita inesperada no CREAS. Era Maria Júlia, educadora de um Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) local, acompanhada de Marcela, uma menina de 10 anos que frequentava o Serviço.*
>
> *Marcela estava visivelmente angustiada e ansiosa. Com lágrimas nos olhos, ela revelou corajosamente a Ana que estava sofrendo abuso sexual por parte de seu primo de 19 anos, Gabriel. A criança descreveu detalhes perturbadores das situações às quais era exposta e expressou seu medo constante e a sensação de impotência que a acompanham.*
>
> *Ana, imediatamente, reconheceu a seriedade da situação e a necessidade de agir rapidamente para garantir a proteção de Marcela. Primeiramente, ela acolheu a criança com empatia, oferecendo um ambiente seguro e*

acolhedor para que ela se sentisse à vontade para compartilhar seus sentimentos e experiências.

Em seguida, Ana tomou as providências necessárias para garantir a proteção imediata de Marcela. Ela informou à equipe do CREAS sobre a situação e acionou os órgãos competentes, como o Conselho Tutelar e a Delegacia de Proteção à Criança e ao Adolescente. Foi lavrado um boletim de ocorrência e iniciada uma investigação policial para apurar os fatos e responsabilizar o suposto agressor.

Enquanto isso, Ana assegurou que Marcela não ficaria desamparada. Ela encaminhou a criança para atendimento psicológico especializado, onde profissionais capacitados poderiam ajudá-la a lidar com o trauma e a fortalecer sua resiliência. Além disso, a assistente social que atua junto com Ana também envolveu a família de Marcela no processo, oferecendo orientação e suporte emocional.

No entanto, havia um fator que estava impedindo que Marcela deixasse de ser exposta ao risco de um novo abuso: a proximidade física e frequente interação com Gabriel, seu primo. Eles residiam na mesma casa, pois suas famílias compartilhavam a mesma moradia. Isso tornava

difícil para a criança evitar contato com seu suposto agressor.

Diante dessa dificuldade, Ana, em conjunto com a equipe multidisciplinar do CREAS, realizou uma visita domiciliar e reuniões com a família de Marcela. Durante esses encontros, foram discutidas alternativas seguras para garantir a proteção da criança. Em parceria com o Conselho Tutelar, foi proposto o afastamento temporário de Gabriel do ambiente familiar, buscando preservar a integridade física e emocional de Marcela.

Infelizmente, devido a questões jurídicas complexas e à falta de provas contundentes no momento, o afastamento temporário de Gabriel ainda não havia sido concretizado. Essa situação era um desafio adicional para a equipe do CREAS, que estava empenhada em garantir a proteção de Marcela.

Diante do exposto, Psuas, está claro para você o que deve ser solicitado, para quem e com qual fundamentação teórica e jurídica?

Vamos lá:

1. **"O que você quer?"**

Resposta: O afastamento de Gabriel (suposto autor da violência) do ambiente familiar de Marcela, para que ela não fique mais exposta ao risco de um novo episódio de abuso sexual.

2. “**Qual é a parte que cabe ao seu destinatário para que isso aconteça?”**

Resposta: O Juiz/ a Juíza da Vara da Infância e Adolescência do Município deve autorizar o afastamento de Gabriel do local onde reside a criança durante o processo jurídico sobre o caso.

3. “**Com base em quais leis e/ou conceitos teóricos da Assistência Social e outras políticas públicas?”**

Resposta:

- Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA): Artigos 4º, 5º, 17, 18 e 130;
- Norma Operacional Básica do SUAS (NOB/SUAS) de 2012: destaca a importância da proteção social como uma das dimensões do SUAS, visando à prevenção e enfrentamento de violações de direitos, incluindo o abuso e a violência contra crianças e adolescentes;

- Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais: define que o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) visa prevenir e enfrentar a violência.

Definidas essas respostas, vamos agora elaborar um fechamento de relatório ao Poder Judiciário com esta solicitação?

> *Diante de todos os fatos expostos, no uso de suas atribuições conforme a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais e com o objetivo de promover a proteção social da criança em questão conforme preconizado pela Norma Operacional Básica do SUAS (NOB/SUAS) de 2012, e considerando os Artigos nº 4º, 5º, 17, 18 e 130 do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), este Serviço respeitosamente sinaliza ao Meritíssimo Juiz, salvo melhor juízo, a necessidade de afastamento do suposto autor da violência do ambiente familiar de Marcela, a fim de que não fique mais exposta ao risco de um novo episódio de abuso sexual.*

Observe, Psuas, que este fechamento:

- Expõe as credenciais de quem está fazendo a solicitação (não é “qualquer um” que está

pedindo, e sim o serviço que detém precisamente essa responsabilidade!);
- Solicita algo que pode (na verdade deve!) ser atendido pelo destinatário;
- E demonstra a legitimidade de tal solicitação através da citação de leis e documentos oficiais do SUAS.

Tudo isso em um parágrafo pequeno e objetivo, porém bastante estratégico. ;-)

Mais dois itens que podem ser úteis

1. Se seu documento ficou muito longo e/ou contém muitas informações, pode valer a pena na conclusão fazer um resumo do que foi exposto, enfatizando os dados dele que têm relação direta com a solicitação;
2. Caso o cenário relatado tenha possibilidades reais de mudar até o momento em que o destinatário receber seu documento (usando o exemplo anterior, pode ser que até o Juiz ler esse relatório Gabriel saia da residência, tornando a solicitação obsoleta), pode ser bom deixar claro ao longo do texto que os fatos que estão sendo descritos se aplicam ao momento da produção do documento.

No próximo capítulo falaremos sobre como fechar, assinar e protocolar seu documento, e como monitorar o recebimento da resposta a ele.

CAPÍTULO 6

Finalização, protocolo de recebimento e monitoramento da resposta

Frase de Fechamento

Nos capítulos anteriores você definiu quem é o destinatário mais indicado para receber seu relatório, aprendeu meios de garantir que seu documento chegue rapidamente até ele, inseriu todos os dados necessários sobre a pessoa ou família de quem trata o documento, expôs o assunto do documento e aprendeu a fazer sua solicitação de maneira objetiva, precisa e assertiva. E agora, como fechar este documento à altura dele?

Eu, particularmente, gosto de encerrá-los da seguinte forma:

> *Certa da atenção dispensada, coloco-me à disposição para dúvidas e esclarecimentos.*
>
> *Atenciosamente,*
>
> *(nome)*
> *(cargo)*

Sem delongas ou frases pomposas - no fechamento eu parto do pressuposto de que a pessoa dará a devida atenção ao meu documento, sutilmente a agradeço por isso e deixo uma porta aberta para uma possível continuação dessa interação através do documento.

Avalio que fica elegante, gentil, sincero e não toma o tempo da minha interlocutora ou interlocutor – pois quem é agente de políticas públicas sempre tem muito a fazer e pouco tempo a perder com leituras que pouco agregam a seu trabalho.

Assinatura

Quanto à assinatura, é simples: Coloque seu nome completo em uma linha e, abaixo, escreva seu cargo, função e setor. Profissionais formados em Psicologia, Serviço Social, Direito e outras profissões que possuem conselho de classe devem também inserir seu número de inscrição nos mesmos caso seu cargo oficial equivalha à formação – ou seja: se seu cargo é de psicóloga insira o número de sua inscrição no CRP de sua região; caso você seja, por exemplo, coordenadora

de um serviço e no documento fale deste lugar isso não será necessário. Aqui estão dois exemplos:

Arthur Marcondes
Psicólogo – CRP nº 25/6453
CREAS Esperança

Lorena Silva Soares
Coordenadora – CREAS Esperança

Se a instituição onde trabalha possuir uma normativa de como os documentos devem ser estruturados e formatados, não deixe de segui-los – muitos deles ajudam bastante os iniciantes e contribuem para a identidade visual da mesma.

Uma observação: é interessante *rubricar* (escrever um sinal gráfico que serve como assinatura simplificada) todas as folhas anteriores do documento que não contêm a sua assinatura completa. Isso pode ajudar na identificação de eventuais alterações não autorizadas, na proteção contra substituição de páginas, na clareza e organização do documento.

E o carimbo?

Você só deve carimbar seu relatório caso opte por não digitar na versão impressa seu nome e cargo, de forma que o carimbo supra tais informações. Do contrário, vai ficar redundante.

Na verdade, atualmente é tão simples incluir seu nome e cargo na versão impressa dos seus documentos que não vejo sentido em utilizar o carimbo para incluir informações tão importantes no seu documento. Sem contar que as tintas deles podem falhar bem na hora em que você o utiliza, você pode sem querer carimbar de ponta-cabeça ou em outra direção indesejada… Enfim, Psuas: prefira reservar os carimbos para protocolar documentos que receber (se não sabe o que é *protocolar*, adiante explico melhor) ou se precisar redigir um documento às pressas, de forma manuscrita, e utilizá-lo para ganhar tempo e deixar seu nome e cargo mais legíveis do que a sua letra.

Assinaturas Digitais

O envio de documentos com assinatura digital popularizou-se após a pandemia ocasionada pelo coronavírus SARS-CoV-2 (COVID-19), iniciada em 2020, quando a recomendação das autoridades

de saúde era de evitar o contato próximo com pessoas e trocas de papéis, para minimizar o risco de contaminação pelo vírus.

Assim, muitos órgãos públicos instituíram o uso dessa modalidade de assinatura através de sistemas próprios ou do uso do serviço gratuito de assinatura digital do *website* do Governo Federal (https://www.gov.br/), detendo o mesmo valor jurídico que as manuais.

No próprio *website* estão as instruções de como criar e usar sua assinatura digital, que é um procedimento rápido e simples, além de ser outra possibilidade de assinatura de seus documentos quando há a opção ou necessidade de envio de uma versão digital deles.

Seus Contatos

Por fim, onde deixar no documento os seus contatos, caso seu interlocutor queira ou precise enviar uma resposta?

Uma forma elegante e profissional de dispor suas formas de contato no documento é inserindo uma nota de rodapé nele, contendo o nome do seu

setor ou serviço, o endereço, CEP, telefones e *e-mail*. Por exemplo:

CRAS Jardim das Almas
Rua Anita Garibaldi, nº 84, Jardim das Almas
CEP 95965-000 Relvado/RS
Contato: (51) 5463-7813 e-mail:
lorena_s_soares@relvado.rs.gov.br

A importância do Protocolo de Recebimento

Você seguiu todas as instruções anteriores de como endereçar e redigir seu documento e agora é a hora de entregá-lo para quem de fato terá a prerrogativa de resolver as demandas contidas nele.

Neste momento, é de suma importância você *protocolar* seu documento, ou seja, solicitar que a pessoa que o recebeu emita um comprovante desse ato e no futuro, se necessário, você tenha uma prova de que esse documento chegou ao destino onde deveria chegar. A forma mais fácil de conseguir um protocolo de recebimento é imprimir mais uma via de seu documento e solicitar que a pessoa escreva a data de recebimento e assine abaixo dessa data. Muitas instituições, inclusive, chegam a ter um carimbo próprio para isso, e então

a pessoa que o recebeu apenas preenche a data e insere sua assinatura.

E agora?

Com o protocolo de recebimento em mãos, é hora de se programar para *monitorar* o documento, que nada mais é do que acompanhar, por um prazo estipulado por você ou por sua equipe, se e em quanto tempo ele recebeu uma resposta e se esta atendeu ao que foi solicitado.

Preciso pontuar aqui que essa ação de monitoramento de documentos é tão importante para que sejam cumpridos os objetivos da Política de Assistência Social que é uma ação técnica prevista em todos os serviços do SUAS e descrita com detalhes em diversas orientações técnicas.

Para garantir que o monitoramento seja eficaz, é fundamental seguir algumas etapas:

Defina um Prazo: Estabeleça um prazo razoável para a resposta ao documento. Isso pode variar dependendo dos graus de urgência e de complexidade do atendimento às solicitações do documento.

Acompanhe de Perto: Mantenha um registro do documento e do prazo estabelecido. Acompanhe regularmente o progresso e esteja atento a qualquer sinal de atraso. Para isso, sugiro o uso de aplicativos como Google Agenda ou Trello, que dentre outras funcionalidades podem emitir alertas de datas e eventos neles inseridos.

Comunique-se: Se necessário, entre em contato com a parte responsável pelo documento para obter atualizações ou esclarecimentos. Porém, considere a possibilidade de **reiterar** por escrito a solicitação caso a resposta a ela esteja demorando para ser recebida. Na reiteração, você pode enviar de novo o documento deixando claro em alguma parte dele que está fazendo novamente a solicitação ou redigir um novo documento, com atualizações sobre a demanda apresentada que demonstrem a necessidade de uma resposta da parte do destinatário.

Avalie a Resposta: Quando a resposta for recebida, analise cuidadosamente se ela atende às necessidades ou solicitações originais. Certifique-se também de que está em conformidade com as diretrizes e regulamentos do SUAS.

Registro e Arquivamento: Documente todo o processo de monitoramento, incluindo datas, respostas recebidas e ações tomadas.

Ao seguir essas etapas, você estará contribuindo para a eficácia dos serviços do SUAS e, consequentemente, para a garantia de direitos das pessoas atendidas. O monitoramento diligente de documentos é uma prática essencial que garante a transparência, responsabilidade e qualidade na execução dos serviços da Política de Assistência Social.

Finalmente terminamos de visitar todas as partes de um documento - sente-se com mais segurança agora para redigir o seu próximo ou você ainda localiza algumas “travas”? Na Parte 5 deste livro eu listei alguns dos bloqueios mais comuns na hora de redigir um documento, suas possíveis causas e sugestões para superá-los. Mas, se conseguir gerenciar sua ansiedade, sugiro que antes prossiga para o próximo capítulo, onde falarei sobre como enviar encaminhamentos assertivos e eficazes. Quem sabe a leitura dele te traz um pouco mais dessa segurança!

CAPÍTULO 7

Como fazer encaminhamentos assertivos

Psuas, vamos ver agora como redigir **encaminhamentos**, que têm uma estrutura um pouco diferente do relatório.

Sugiro aqui o seguinte roteiro para que você redija um encaminhamento que contenha todos os itens necessários:

[Local e data]

À Senhora/Ao Senhor
[nome]
[cargo]
[endereço]

ENCAMINHAMENTO

Dados sobre a pessoa/família:
Nome:
Data de nascimento:
Endereço:
Contato Telefônico:

Código de Identificação da Pessoa/Família em seu serviço:

Código de Identificação da Pessoa/Família no serviço para o qual será encaminhada (se tiver conhecimento):

Encaminhamos [nome da pessoa atendida] para atendimento neste Serviço, pelos motivos elencados a seguir:

1. *[Inserir aqui de que forma a pessoa/família acessou o serviço onde atua]*
2. *[Demandas apresentadas]*
3. *[Quais demandas relacionadas àquelas que o serviço encaminhador atende foram identificadas]*
4. *[Existência de alguma hipótese diagnóstica relevante para o serviço para o qual a pessoa será encaminhada]*
5. *[Sua expectativa sobre o encaminhamento]*
6. *[Fechamento]*

[assinatura]

Na próxima página vou colocar um exemplo de encaminhamento que segue esse roteiro:

Esperança, 24 de maio de 2023.

A Senhora
Maria da Silva
Gerente – Centro de Atenção Psicossocial (CAPS)
Rua das Flores, 123 – Cidade Feliz, Esperança/RS CEP 85644000

ENCAMINHAMENTO

Identificação:

Nome: Ana Santos
Data de nascimento: 15/02/1985
Endereço: Rua das Palmeiras, 456 – Bairro Alegria
Contato Telefônico: (54) 98765-4321
Prontuário CRAS: 935242
Cartão SUS: 64538794521

A Sra. Ana Santos procurou nosso Centro de Referência de Assistência Social relatando enfrentar problemas familiares relacionados a conflitos interpessoais, comunicação ineficaz e dificuldades no relacionamento com a filha adolescente, gerando tensão e desgaste emocional. Além disso, a Sra. Ana também expressou preocupações com sua situação financeira, visto que está desempregada e enfrentando dificuldades

para encontrar uma nova colocação no mercado de trabalho.

Diante da análise das demandas apresentadas pela Sra. Ana, identificamos que nosso serviço, embora ofereça atendimento psicossocial e orientação socioassistencial, não possui a especialização necessária para tratar as questões específicas relacionadas ao conflito familiar e à necessidade de apoio psicológico mais aprofundado.

Considerando os relatos e a análise das demandas, é possível considerar que a Sra. Ana possa estar enfrentando um quadro de estresse familiar e desafios emocionais decorrentes das circunstâncias de desemprego, o que pode influenciar negativamente seu bem-estar e sua capacidade de lidar com as adversidades.

Espera-se que o encaminhamento para o Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) proporcione à usuária um atendimento mais especializado e direcionado às questões psicológicas e familiares que estão impactando sua vida. Acreditamos que o acompanhamento no CAPS poderá auxiliá-la na busca por estratégias de enfrentamento mais eficazes, fortalecendo seus recursos pessoais e promovendo a estabilidade emocional necessária para enfrentar os desafios do cotidiano.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Atenciosamente,

Ana Oliveira
Psicóloga – CRP nº 07/345.896
Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)

Há mais três aspectos do encaminhamento que quero discutir agora com você:

1. **Lacrar ou não lacrar?**

Assim como no caso do relatório informativo, por vezes você também precisará enviar seu encaminhamento em um envelope lacrado. Nesse caso, siga as mesmas instruções contidas no Capítulo 1 – Para quem mandar e qual é o assunto?

2. **Atenção ao sigilo profissional**

Mesmo que você envie seu encaminhamento lacrado, tenha critérios para definir quais informações, dentre todas que você possui sobre o

caso, são pertinentes para compartilhar com a ou o profissional.

Para não errar, faça-se a seguinte pergunta:

Das informações que eu tenho, quais realmente estão dentro do escopo de atuação dessa profissional e têm a ver com o que estou requisitando dela?

Uma última orientação em relação a esta questão: selecione as informações a serem inclusas no encaminhamento em função do cargo da pessoa que irá recebê-las e não de sua formação. Vou te dar um exemplo: se a formação do coordenador de um CREAS é em Psicologia, não escreva o encaminhamento como se estivesse se endereçando a um psicólogo e sim a um coordenador de CREAS, OK? As atribuições desses dois cargos têm diferenças muito importantes!

3. Às vezes cabe Hipótese Diagnóstica, sim

Ao acompanhar um indivíduo ou família você observou, escutou, fez algumas perguntas e associou todas essas informações a certos conhecimentos técnicos que já possui. A essa altura você já deve ter pelo menos uma hipótese

sobre os fatores subjetivos que estão contribuindo para a situação que chegou até você e sua equipe.

Talvez, pelo discurso e pelo comportamento de quem atendeu, você desconfie de alguma situação que esteja ocorrendo e não foi nomeada (episódios de violência, traumas, etc.), ou de alguma condição neurológica, ou de um transtorno de personalidade subjacente que confere sentido às adversidades pelas quais aquele indivíduo ou família passou ou tem passado e que deve contribuir para a situação de vulnerabilidade ou risco em que se encontra.

Eu posso imaginar o que você está pensando agora. Sim, é fato que não é atribuição da psicóloga que atua no SUAS o psicodiagnóstico das pessoas que atende nos serviços socioassistenciais. Porém, isso não impede que você, de posse de todas as informações que obteve da pessoa atendida e de outras e fundamentada por todo o conhecimento técnico adquirido na graduação e em sua trajetória profissional, formule *hipóteses diagnósticas* sobre os fatores subjetivos identificados que contribuem para a situação de vulnerabilidade ou risco em que ela se encontra.

Tais hipóteses podem ser muito importantes para você e sua equipe terem condições de realizar encaminhamentos mais assertivos para as pessoas que atendem, encurtando o caminho delas em direção aos serviços que precisam acessar. Se você, por exemplo, atende uma criança e encontrou evidências suficientes para formular uma hipótese diagnóstica de um transtorno de aprendizagem, ao invés de encaminhá-la para a política de saúde de forma genérica (ex: avaliação psicológica na UBS do território), já tem condições de direcioná-la para o serviço dentro da política de educação do Município onde atua que faz a avaliação específica que essa criança precisa.

E, em se tratando de políticas públicas, **quando um indivíduo ou família são encaminhados direto para o serviço que de fato atenderá suas demandas, são poupados tempo, recursos e energia** – o que está 100% compatível com um dos objetivos da Política de Assistência Social, que é promover o acesso a direitos e prevenir a violação dos mesmos.

Caso, então, julgue pertinente compartilhar sua hipótese diagnóstica com o serviço que recebe seu encaminhamento, você pode escrevê-la das seguintes maneiras:

- “Criança apresenta comportamento compatível com Transtorno X”;
- “O relato da esposa sobre os hábitos de autocuidado do Sr. Fabiano aponta para a hipótese de...”
- “A análise do discurso da Sra. Monique durante os atendimentos realizados por esta Técnica denotam sintomas compatíveis com...”

Podemos formular hipóteses diagnósticas também sobre outras condições de saúde:

> *“Durante o atendimento o adolescente tossiu de forma persistente – segundo o mesmo, começou a apresentar essa tosse há aproximadamente quatro semanas. Assim, encaminho-o para esta UBS para que seja investigada a hipótese de tuberculose”*

Veja que em todos estes exemplos você não afirmou nada: apenas colocou hipóteses que você espera serem avaliadas pelo serviço para o qual encaminhou a pessoa ou indivíduo.

Ao chegarmos ao final deste capítulo, percebemos o quanto os encaminhamentos assertivos são fundamentais para a atuação dentro da Assistência Social. Nossa habilidade em identificar as necessidades dos usuários e conectá-los com os serviços e programas adequados é uma peça-chave no fortalecimento do Sistema Único de Assistência Social. Devemos, portanto, manter nosso compromisso em promover a efetividade dos encaminhamentos, visando a garantia dos direitos daqueles que atendemos. Aprimorar-se nessa prática é essencial para aprimorar nossa atuação e contribuir para uma sociedade mais justa e inclusiva.

CAPÍTULO 8

Notificações ao Conselho Tutelar conforme Art. 13 do ECA

Quero começar esse capítulo apresentando a você o artigo em questão do Estatuto da Criança e do Adolescente:

> ***Art. 13.*** *Os casos de suspeita ou confirmação de castigo físico, de tratamento cruel ou degradante e de maus-tratos contra criança ou adolescente serão obrigatoriamente comunicados ao Conselho Tutelar da respectiva localidade, sem prejuízo de outras providências legais.*
>
> *(Redação dada pela Lei nº 13.010, de 2014)*

O primeiro ponto para o qual desejo chamar a sua atenção, Psuas, é que **não há opção**: o ECA impõe a todos as instituições públicas e privadas, bem como a todas as pessoas, a responsabilidade de comunicar (notificar) o

Conselho Tutelar em caso de **suspeita ou confirmação de qualquer tipo de violência praticada contra uma criança ou adolescente**. Ou seja: não são necessárias nem mesmo provas irrefutáveis da violência em questão, sendo suficientes suspeitas – minimamente fundamentadas, não preciso nem dizer!

Como fazer essa notificação?

A notificação ao Conselho Tutelar é bastante semelhante ao modelo geral de encaminhamento que vimos no capítulo anterior. Abaixo, vou colocar um exemplo dela para você:

Esperança, 27 de julho de 2023.

Ao Conselho Tutelar de Cidade Esperança
Endereço: Rua das Flores, 789 – Cidade Esperança
CEP 09834-760

NOTIFICAÇÃO

Em conformidade com o Artigo 13 do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), Lei nº 8.069/1990,

notificamos as Senhoras Conselheiras sobre a seguinte situação:

Descrição do caso:

No dia 15/07/2023, recebemos no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) informações sobre o adolescente Pedro da Silva Santos, nascido em 05/02/2007, que reside no endereço Rua das Palmeiras, 158 – Bairro Alegria. Segundo relatos, o adolescente tem sido vítima de negligência e maus-tratos por parte de seus responsáveis legais, Maria da Silva Santos e João José Santos, que são seus pais.

As informações apontam que o(a) adolescente Pedro tem frequentemente sido privado de cuidados básicos, como alimentação adequada, higiene pessoal e acompanhamento médico. Além disso, há indícios de que tem sido exposto a um ambiente de violência física e verbal, o que tem impactado negativamente seu bem-estar emocional e desenvolvimento psicossocial.

Diante da gravidade das informações recebidas, este técnico e a assistente social Natália Borges realizaram uma visita domiciliar à família. Na ocasião Pedro foi entrevistado, com o objetivo de compreender sua situação e acolhê-lo em suas demandas. Paralelamente, também buscamos estabelecer contato com os genitores para promover orientações e encaminhamentos para serviços de apoio.

Após a visita domiciliar, o caso foi referenciado ao CREAS para que sejam trabalhadas junto à família as questões envolvendo suspeita de violência física/psicológica e negligência.

Tendo em vista o disposto no Artigo 13 do ECA, solicitamos a intervenção e acompanhamento do Conselho Tutelar no caso do(a) adolescente Pedro, a fim de que seja avaliada a situação de vulnerabilidade em que o(a) adolescente se encontra e sejam tomadas as medidas cabíveis para garantir sua proteção e seus direitos fundamentais.

Permanecemos à disposição para colaborar com o Conselho Tutelar e fornecer quaisquer informações adicionais que se façam necessárias para o esclarecimento deste caso.

Atenciosamente,

(assinatura)
José Martins

Psicólogo – CRP 07/546285

Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) – Cidade Esperança

Tenho um último aspecto sobre a notificação para tratar com você. No anseio de fornecer ao Conselho Tutelar informações o bastante para que atuem sobre casos envolvendo alguma forma de violência contra crianças e adolescentes, é comum que as psicólogas e os psicólogos do SUAS insiram informações sobre a dinâmica familiar à luz de alguma abordagem da Psicologia ou inferências sobre o caso que extrapolam o escopo de atuação da conselheira ou do conselheiro tutelar. Essa prática pode gerar, pelo menos, dois problemas do ponto de vista ético:

1. Ao inserir informações sobre as quais o conselheiro não possui capacitação técnica para se apropriar, fica configurada a infração ao Art. 6º do Código de Ética do Psicólogo, onde consta que:

> Art. 6º – O psicólogo, no relacionamento com profissionais não psicólogos:
>
> (...)
>
> b) Compartilhará somente informações relevantes para qualificar o serviço prestado, resguardando o caráter

> confidencial das comunicações, assinalando a responsabilidade, de quem as receber, de preservar o sigilo *(grifo meu)*.
>
> 2. Além disso, é esperado que o Conselho Tutelar realize encaminhamentos para outros serviços; para isso, poderá utilizar o *seu* relatório de encaminhamento como justificativa. Desta forma, mais serviços e profissionais terão acesso a essas informações e, portanto, mais vezes haverá o risco deste Artigo 6º ser infringido… Assim, Psuas, as notificações para o Conselho Tutelar nos moldes do Art. 13º do ECA podem e devem ser bem objetivas e concisas.

No próximo capítulo, “Lidando com segurança técnica e jurídica com documentos que não são de competência do psicólogo do SUAS”, abordaremos uma questão delicada, mas de extrema importância. Saber definir com clareza quais documentos estão dentro ou fora da nossa competência é essencial para uma atuação profissional ética e responsável. Vamos explorar estratégias para comunicar de forma assertiva que

determinados documentos não são de nossa alçada, mantendo o foco em nossas reais atribuições. Entenderemos como manejar situações desafiadoras, respeitando nossos limites e contribuindo para o fortalecimento da equipe multidisciplinar. Vamos em frente!

CAPÍTULO 9

Lidando com segurança técnica e jurídica com documentos que não são de competência do psicólogo do SUAS

Psuas, leia a seguir o seguinte ofício:

Esperança, 17 de outubro de 2022.

Ofício nº 478/2023

Ao Senhor
Gabriel Mendonça Corrêa
Coordenador – CREAS Brilho da Cidadania
Avenida Magnólia, 45, Centro, Esperança/RS
CEP 65748-000

Assunto: *Solicitação de Avaliação Neuropsicológica de Aluno – Estudo de Caso*

Dados sobre o aluno:
Nome: Lucas Silva

Data de nascimento: 09/02/2014

Filiação: Roberto Silva e Márcia Regina Paiva

Endereço: Travessa Lourenço, 54, Vila Nova Estrela

Contato telefônico: (51)9-1234-5678 (mãe)

Número de matrícula: 567907

Prezado,

Esperamos que esta carta o encontre bem. Em relação ao aluno Lucas Silva, matriculado no 4º ano do Ensino Fundamental em nossa escola, solicitamos uma avaliação neuropsicológica por parte do CREAS Brilho da Cidadania. O encaminhamento via UBS já foi efetuado pela família, porém foi informado à Equipe Escolar que há uma fila de espera por este atendimento, que segue sem previsão de início.

Temos observado algumas dificuldades no desempenho acadêmico e comportamento do aluno em sala de aula, e acreditamos que uma avaliação neuropsicológica detalhada possa nos fornecer informações valiosas para melhor compreender suas necessidades e possibilitar intervenções mais efetivas.

Os comportamentos do aluno que motivaram esse pedido de avaliação são os seguintes:

1. Dificuldades de Aprendizagem: *Lucas tem apresentado significativas dificuldades no processo de aprendizagem, especialmente nas disciplinas de Matemática e Português. As atividades que envolvem cálculos, interpretação de textos e resolução de problemas parecem gerar grande frustração, impactando negativamente em seu rendimento acadêmico.*

2. Distração e Desorganização: *Observamos que Lucas tem dificuldades em manter o foco e a atenção nas atividades propostas em sala de aula. Além disso, seu material escolar frequentemente está desorganizado, o que pode interferir em seu desempenho acadêmico.*

3. Comportamento Desafiador: *O aluno tem demonstrado comportamento desafiador, resistindo em seguir as regras estabelecidas e desobedecendo às orientações dos professores. Isso tem causado perturbação no ambiente escolar e prejudicado o rendimento dos demais estudantes.*

Diante dessa situação, solicitamos a gentileza de agendar e realizar a avaliação neuropsicológica do aluno Lucas, buscando compreender melhor seus aspectos cognitivos, emocionais e comportamentais. Acreditamos que essa avaliação contribuirá significativamente para um plano de intervenção mais adequado e individualizado, visando a melhoria de seu desenvolvimento integral.

Colocamo-nos à disposição para fornecer quaisquer informações ou documentos adicionais que sejam necessários para a realização da avaliação.

Agradecemos a atenção e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

Mário Guedes
Diretor
Escola Municipal "Profª Marina Hoff"

Imagino que esteja claro para você que não é atribuição da psicóloga do CREAS realizar avaliações neuropsicológicas – nem mesmo se por acaso a profissional tem especialização na área! Portanto, quando um

serviço socioassistencial recebe uma solicitação de ação que não consta em seu escopo de atuação precisa responder que não poderá atender a essa solicitação, de forma adequada e devidamente fundamentada.

A seguir vou te dar um passo-a-passo de como estruturar e redigir o documento de resposta:

1. **Verifique se você e sua equipe compreenderam bem a solicitação**. Caso tenha restado alguma dúvida, não hesitem em entrar em contato com o serviço solicitante;
2. Estando plenamente entendida a solicitação e constatado que de fato ela está fora do escopo de atuação do seu serviço, **faça um levantamento de onde constam formalmente as atribuições do seu serviço** e - quando houver - da atuação da psicóloga dentro dele;
3. Redija o documento informando, basicamente, que a solicitação foge ao escopo de

atuação do serviço ou da profissional de Psicologia deste serviço, expondo os trechos de documentos oficiais, normativas e/ou leis que regem a questão.

Como exemplo, vamos imaginar aqui uma resposta possível à solicitação de avaliação neuropsicológica recebida da escola seguindo o passo-a-passo que eu acabei de sugerir:

1. **Qual é exatamente a solicitação?** Que a psicóloga do CREAS realize uma avaliação neuropsicológica em um aluno com dificuldades na aprendizagem e no comportamento.
2. **Esta solicitação está dentro do escopo de atuação do serviço?** Não. **Qual a fundamentação para esta resposta?** Página 29 da Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (Descreve o PAEFI e seus usuários) (BRASIL, 2011) e página 15 da Nota Técnica com Parâmetros para Atuação das (os) Profissionais de Psicologia no âmbito do Sistema Único de Assistência

Social (SUAS) (CONPAS/Conselho Federal de Psicologia, 2016)

3. **Redação da resposta:**

Esperança, 22 de outubro de 2022.

Ofício nº 234/2023

Ao Senhor
Mário Guedes
Diretor – Escola Municipal "Profª Marina Hoff"
Avenida Flores da Cunha, 783, Jardim Horizonte, Esperança/RS
CEP 63289-000

Assunto: *Resposta ao Ofício nº 478/2023*

Prezado Diretor,

Com os cumprimentos cordiais, informo que a solicitação de avaliação neuropsicológica de um dos alunos da Escola pela psicóloga do CREAS não poderá ser atendida, pois a referida ação técnica não consta entre aquelas previstas pelo Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), executado pelo CREAS, conforme regido pela Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais.

A título de informação, de acordo com o documento supracitado os objetivos do PAEFI são:

- *Contribuir para o fortalecimento da família no desempenho de sua função protetiva;*
- *Processar a inclusão das famílias no sistema de proteção social e nos serviços públicos, conforme necessidades;*
- *Contribuir para restaurar e preservar a integridade e as condições de autonomia dos usuários;*
- *Contribuir para romper com padrões violadores de direitos no interior da família;*
- *Contribuir para a reparação de danos e da incidência de violação de direitos;*
- *Prevenir a reincidência de violações de direitos.*

Sobre as atribuições da(o) profissional de Psicologia dentro dos serviços da Política de Assistência Social, de acordo com a Nota Técnica com Parâmetros para Atuação das (os) Profissionais de Psicologia no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), "os saberes psicológicos podem contribuir para a proteção social de assistência social e superação das desigualdades sociais, para o empoderamento dos coletivos, a garantia de direitos e o fortalecimento da função protetiva da família".

Diante da necessidade de garantia dos direitos do adolescente em questão, sugere-se que, em caso de dificuldade no acesso do mesmo e outros alunos da

Escola à avaliação neuropsicológica, seja acionado o Conselho Tutelar do Município para que seja devidamente monitorado o processo de encaminhamento desta demanda.

Colocamo-nos à disposição para dúvidas e esclarecimentos.

Atenciosamente,

Gabriel Mendonça Corrêa
Coordenador – CREAS Brilho da Cidadania

Sobre esta minha sugestão de resposta ao ofício da escola, desejo fazer alguns apontamentos:

- Eu poderia ter encerrado minha resposta já no primeiro parágrafo, mas optei por explicar melhor os objetivos do PAEFI para que não ficasse nenhuma dúvida sobre o motivo da recusa em atender à demanda encaminhada e, ainda, fosse aproveitada a oportunidade de informar uma das equipes da rede de serviços sobre quais são as reais atribuições de um CREAS (informação

que ainda pode não ser tão difundida dependendo do território).

- Com esses mesmos objetivos foi inserido o parágrafo sobre de que forma os saberes da Psicologia são aproveitados dentro dos serviços socioassistenciais.

- A sugestão à Equipe Escolar de acionar o Conselho Tutelar foi um registro da única contribuição possível – dentro do escopo de atuação de um CREAS – à demanda encaminhada na fase em que se encontrava, considerando que o objetivo principal dos serviços da política de assistência social é a promoção dos direitos socioassistenciais.

- Os documentos trocados entre a rede de serviços, além de permitir o acesso a direitos e de servirem como respaldo técnico e jurídico para as e os profissionais que atuam nela, podem também ser um meio de comunicação bastante eficaz entre as pessoas envolvidas. Por isso, tente

não vê-lo apenas como o cumprimento de um trâmite burocrático, mas também uma forma de divulgar o "seu" serviço, explicando quais são seus objetivos, a quem se destina, suas formas de acesso e quaisquer outras informações que se mostrarem oportunas para o momento.

Respondendo para o Sistema de Justiça sobre demandas não atendidas por um serviço

Agora imagine, Psuas, se essa solicitação tivesse partido do juiz da Vara de Infância da comarca local. Você acha que algo precisaria ser mudado naquela resposta? Ou, ainda, que *porque foi o Juiz que mandou* o CREAS deveria abrir uma exceção e realizar a tal da avaliação neuropsicológica?...

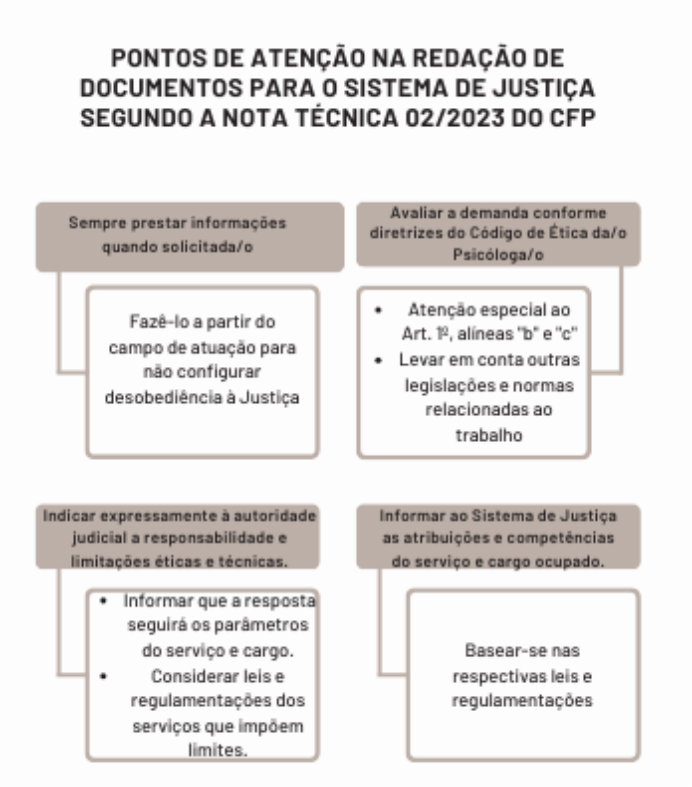
A resposta para as duas perguntas é *não*, naturalmente. O adolescente deve ter sua demanda atendida por profissionais e serviços verdadeiramente qualificados para ela - *isso* é garantia de direitos! Além disso, toda vez que uma ou um Psuas atende uma demanda da saúde, da educação, do Poder Judiciário, etc., pelo motivo que

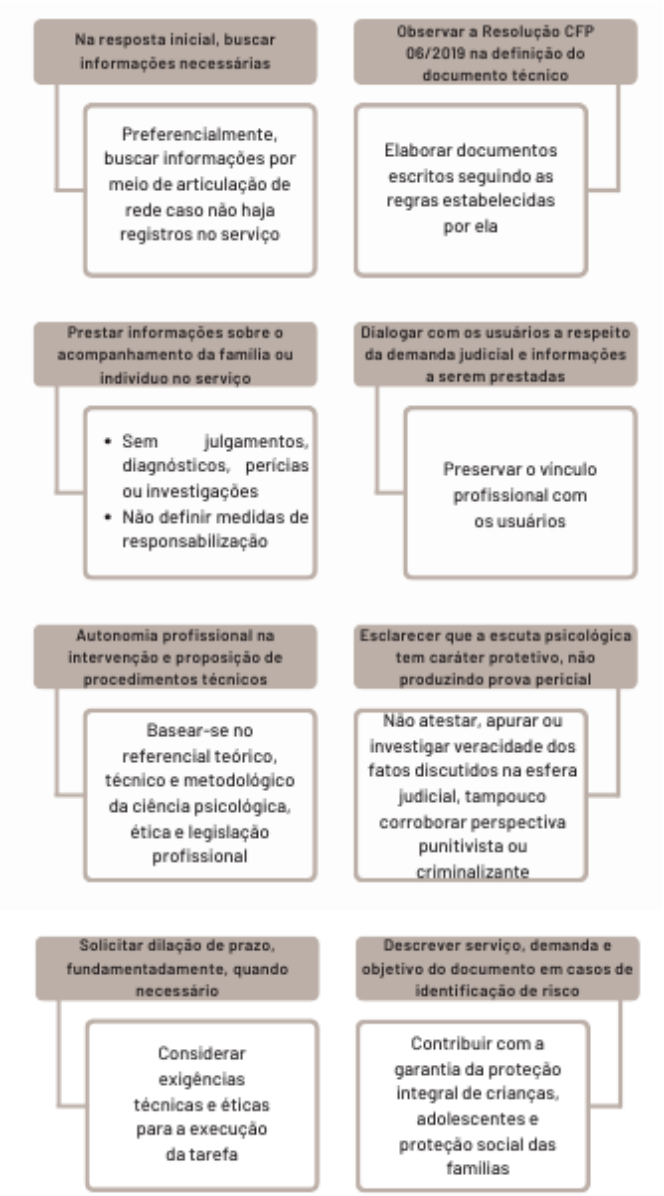
for (“A fila de espera está grande”; “Eu sei fazer avaliação neuropsicodiagnóstica” e outros), ela ou ele estão contribuindo para o enfraquecimento das políticas públicas, pois não permitem que essas demandas venham à tona e que o Poder Público, portanto, efetue as devidas providências para solucioná-las.

Esse tipo de situação tem sido tão comum desde a implantação do SUAS em território nacional que em abril de 2023 o Conselho Federal de Psicologia lançou uma Nota Técnica com o objetivo de orientar a psicóloga e o psicólogo do SUAS e do SUS a respeito de demandas oriundas do Sistema de Justiça. Trata-se de um documento muito precioso para nós, daqueles que temos que ler com atenção, ter salvos em uma pasta do nosso computador de trabalho e consultar sempre que necessário.

Resumidamente, essa Nota Técnica elenca todos os prejuízos decorrentes dessa prática ao trabalho que precisa ser efetivamente realizado por psicólogos no SUAS e no SUS – alguns deles são: comprometimento da autonomia técnica das e dos profissionais, geração de um excedente de tarefas que extrapolam o escopo das políticas públicas, comprometimento do trabalho social e do vínculo

estabelecido com as famílias, acarretando em última instância a violações dos direitos dos usuários – e faz um conjunto de recomendações à categoria, baseadas nas atribuições e competências do SUAS e do SUS e no Código de Ética do Psicólogo. O infográfico a seguir faz um resumo dessas recomendações:




Na resposta inicial, buscar informações necessárias
Preferencialmente, buscar informações por meio de articulação de rede caso não haja registros no serviço
Observar a Resolução CFP 06/2019 na definição do documento técnico
Elaborar documentos escritos seguindo as regras estabelecidas por ela
Prestar informações sobre o acompanhamento da família ou indivíduo no serviço
• Sem julgamentos, diagnósticos, perícias ou investigações
• Não definir medidas de responsabilização
Dialogar com os usuários a respeito da demanda judicial e informações a serem prestadas
Preservar o vínculo profissional com os usuários
Autonomia profissional na intervenção e proposição de procedimentos técnicos
Basear-se no referencial teórico, técnico e metodológico da ciência psicológica, ética e legislação profissional
Esclarecer que a escuta psicológica tem caráter protetivo, não produzindo prova pericial
Não atestar, apurar ou investigar veracidade dos fatos discutidos na esfera judicial, tampouco corroborar perspectiva punitivista ou criminalizante
Solicitar dilação de prazo, fundamentadamente, quando necessário
Considerar exigências técnicas e éticas para a execução da tarefa
Descrever serviço, demanda e objetivo do documento em casos de identificação de risco
Contribuir com a garantia da proteção integral de crianças, adolescentes e proteção social das famílias

Participar de audiências como posição institucional, não individual
Evitar atuar como testemunha, por exemplo
Prestar informações estritamente necessárias em audiências de conciliação e instrução
Observar sigilo profissional para o desfecho do caso
Em caso de impossibilidade de atender à demanda, responder fundamentadamente
Justificar com base em referências técnicas, éticas e normativas profissionais
Informar que não possui atribuição ou responsabilidade de assessorar a autoridade judiciária
Limitar conteúdo do documento ao estritamente necessário
Não elaborar laudos e avaliações com afirmações categóricas ou conclusões terminativas
Evitar conclusões definitivas sobre as situações avaliadas
Não aceitar nomeação para perícia de pessoas acompanhadas pelos serviços públicos
Priorizar continuidade do acompanhamento na esfera adequada
Não realizar inquirição ou oitiva de vítimas ou acusados para fins judiciais
Evitar ações de natureza judicial em sua atuação

Uma última orientação: se você atua em um CREAS, solicite o apoio da advogada ou advogado do serviço para redigir essa resposta, OK? Dessa forma você poderá entregá-la a quem de direito com maior segurança jurídica.

Resolução CNAS nº119/2023

Essa Resolução foi publicada exatamente na semana em que iniciei a revisão do conteúdo deste livro, e por um instante me senti consolada pelo atraso no processo de escrita dele – imagine publicar um livro sobre elaboração de documentos técnicos no SUAS sem falar sobre ela!

Como sempre, recomendo que você leia na íntegra este e todos os documentos que embasam nossa prática profissional no SUAS que cito neste livro. E especificamente esta Resolução vale muito a pena ler, pois além de nos fornecer subsídios bastante assertivos para respostas de solicitações do Sistema de Justiça incompatíveis com a Política de Assistência Social, em seus primeiros capítulos faz um excelente resumo do que consiste o SUAS, suas diretrizes, o conceito de Proteção Social e seus níveis, seguranças socioassistenciais afiançadas e outras informações que

frequentemente Psuas desconhecem quando começam a atuar neste meio.

Vou deixar aqui para você um panorama desta Resolução:

Capítulo I – Disposições Preliminares

1. Define os parâmetros para a Assistência Social, que incluem proteção social, vigilância socioassistencial e defesa de direitos para famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade.

2. Explica o conceito de Proteção Social no âmbito da Política de Assistência Social, e seus três níveis (Básica, Especial – Média Complexidade e Especial – Alta Complexidade).

3. Descreve a vigilância socioassistencial, que busca produzir informações sobre vulnerabilidades e riscos.

4. Fala sobre a defesa de direitos, com o objetivo de garantir o acesso aos que já estão regulamentados e de promover a criação de legislações para aqueles ainda não formalmente reconhecidos.

5. Explica que a Política de Assistência Social é organizada através do Sistema Único de Assistência Social, que é descentralizado e participativo.

6. Define os eixos estruturantes da Política Nacional de Assistência Social.

- Os Artigos 3 a 10 detalham as competências do SUAS para afiançar as seguranças socioassistenciais, incluindo acolhida, renda, convívio familiar, desenvolvimento de autonomia e apoio e auxílio.

- Os Artigos 11 a 22 falam sobre a atuação das equipes de referência do SUAS, incluindo a relação com o Sistema de Justiça e a importância da confidencialidade.

Capítulo II – Da Atuação das Equipes de Referência

Neste capítulo, são estabelecidas diretrizes para a atuação das equipes de referência do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no acompanhamento de medidas socioeducativas e de

proteção e apontados de forma específica quais são os possíveis prejuízos no cumprimento dos objetivos do SUAS quando são atendidas pelos serviços que dele fazem parte demandas incompatíveis com os mesmos. Aqui estão os pontos-chave:

1. Atuação Conforme Normativas e Objetivos do SUAS (Art. 11): As equipes do SUAS devem seguir as normativas do sistema e os objetivos da Política Nacional de Assistência Social ao acompanhar medidas socioeducativas e de proteção.

2. Apoio e Orientação (Art. 12): As equipes de referência devem oferecer apoio, orientação e acompanhamento para prevenir situações de risco social, promovendo direitos e fortalecendo relações familiares e sociais.

3. Autonomia na Escolha de Processo de Trabalho (Art. 13): As equipes têm autonomia na escolha do processo de trabalho social e nos instrumentos técnicos usados em resposta às demandas do Sistema de Justiça e de Defesa e Garantia de Direitos.

4. Escuta Qualificada e Vínculo (Art. 14 e 15): É enfatizada a importância da escuta qualificada e da construção de vínculos de confiança entre os profissionais e os usuários, respeitando o sigilo profissional.

5. Estratégias Coletivas (Art. 16): Deve haver preferência por estratégias coletivas ao lidar com famílias em situações de desproteção social.

6. Recebimento de Demandas (Art. 17): O órgão gestor da Assistência Social deve receber as demandas do Sistema de Justiça e Defesa e Garantia de Direitos, protegendo as equipes de referência de práticas vexatórias.

7. Relatórios Informativos (Art. 19): As equipes devem elaborar relatórios informativos, que incluam informações sobre o contexto das famílias, acompanhamento, serviços utilizados, orientações jurídico-sociais, plano de acompanhamento, Cadastro Único e benefícios recebidos.

8. Limitações (Art. 21 e 22): São listadas atividades que não são de responsabilidade das equipes do SUAS, como perícia, inquirição, guarda, adoção, entre outras. O desvio dessas funções prejudica a proteção social.

Capítulo III – Da Atuação do Órgão Gestor da Política Pública de Assistência Social

Este capítulo aborda como o Poder Executivo, em todas as esferas governamentais, organiza a oferta de serviços socioassistenciais. Ele destaca a responsabilidade das gestões municipais e estaduais, nos serviços regionalizados, em implementar essas ações nos territórios, garantindo boas condições de trabalho e privacidade para os usuários. Além disso, enfatiza a importância da educação permanente para os trabalhadores da assistência social.

Capítulo IV – Das Disposições Finais

Neste capítulo, são mencionadas algumas disposições finais, como a necessidade de incluir o aprimoramento da relação entre o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e o Sistema de Justiça e Defesa e Garantia de Direitos nos instrumentos de planejamento e gestão da assistência social. Também destaca a importância do diálogo entre esses sistemas para resolver questões relacionadas à oferta de serviços socioassistenciais.

Conclusão

É imprescindível que como profissionais da Assistência Social saibamos reconhecer nossos limites e competências, agindo com responsabilidade e ética. A compreensão dessas fronteiras nos fortalece enquanto serviço e, ao direcionar corretamente as demandas, garantimos a efetividade do SUAS e a integralidade das políticas públicas.

A seguir entraremos na Parte 3 do livro, que falará sobre registros em prontuários de atendimento. Esses capítulos fornecerão orientações preciosas para a construção de registros qualificados, contemplando as atribuições do psicólogo do SUAS e a articulação com outros serviços e profissionais.

PARTE 3

REGISTROS NOS PRONTUÁRIOS DE ATENDIMENTOS NO SUAS

No SUAS, *menos é mais*

Muitas vezes, ao iniciar nossos primeiros atendimentos no estágio em Psicologia Clínica da graduação, somos orientados por nossas supervisoras a transcrever *de cabo a rabo* todas as sessões, com o objetivo de promover a atenção e a observação de todos os detalhes envolvidos em um atendimento clínico. No começo a gente ainda não sabe muito bem quais falas ou comportamentos são relevantes para o processo psicoterapêutico das pessoas que estamos atendendo, então recebemos a instrução de "na dúvida, anotar tudo". Porém, quando atuamos no SUAS seguindo essa diretriz do "anote tudo", o resultado pode ser desastroso por pelo menos dois motivos:

- Nem todos os detalhes do atendimento precisam e, às vezes, nem mesmo devem ser conhecidos pela equipe multidisciplinar – lembre-se do Art. 12 do Código de Ética do Psicólogo;
- Mesmo os aspectos do atendimento que precisam ser conhecidos pela sua equipe ou das de outros serviços precisam ser registrados conforme os

objetivos do seu serviço e da Política de Assistência Social, que não são os mesmos da Psicologia Clínica - e esse é um erro muito comum de profissionais de psicologia iniciantes no SUAS. Citando um exemplo para ficar mais claro: se você atendeu uma mãe e uma filha e identificou aspectos psicológicos relevantes na relação de ambas, você deve registrá-los no prontuário de atendimento da família em função do quanto contribuem ou protegem da situação de vulnerabilidade ou risco que levou ao acompanhamento da família pelo serviço, e não descrevê-los detalhadamente, utilizando conceitos próprios da abordagem teórica adotada por você e que não levarão a lugar algum dentro do escopo de atuação da assistência social.

Mas o que registrar, então?

Respondendo para você sem delongas, Psuas: você deve registrar somente as informações coletadas que se relacionam com os objetivos do

serviço onde atua e que são relevantes para a continuidade do acompanhamento. Ou seja, liberte-se *agora* desse peso dos ombros de escrever cinco páginas de transcrição do relato completo da pessoa que atendeu!

Aliás, por falar em “cinco páginas”, o registro do atendimento em prontuário é a expressão de como foi conduzido esse atendimento: de qual foi o enquadre dado a ele no início, das perguntas que a técnica ou técnico fez, de quais encaminhamentos foram feitos em consideração a tudo que foi falado nesse atendimento. Logo, se ao início do atendimento você definiu como enquadre (explicitamente ou não) que a pessoa faria um livre relato sobre a situação que o levou a seu serviço e você passou 60 minutos apenas ouvindo a pessoa, é isso que irá constar em seu registro: uma “contação de causo” que pode até ter sido interessante e elucidativa, mas que não vai gerar nenhuma ação efetiva dentro dos objetivos do serviço por parte da equipe.

Assim, se estão claros para você os *objetivos* daquele atendimento, estará claro também *como* conduzi-lo e *o que* registrar dele. Entretanto, qualquer que seja a modalidade de atendimento (individual, familiar, em grupo) ou o serviço onde

atua, em todos estes casos não podem faltar os seguintes elementos:

1. Quem recebeu atendimento?

Identifique claramente a ou as pessoas atendidas, inserindo todos os dados pertinentes para a compreensão do caso – como, por exemplo, idade e parentesco.

2. Qual foi o objetivo do atendimento?

Descreva de forma clara e objetiva qual foi o objetivo principal do atendimento, destacando as demandas identificadas e os problemas a serem trabalhados em conjunto com a pessoa atendida.

3. Que assuntos foram tratados?

Apresente uma síntese dos principais assuntos abordados durante o atendimento. Isso pode incluir questões emocionais, familiares, sociais, questões relacionadas ao trabalho, entre outros temas relevantes para o contexto da pessoa atendida.

4. Qual o ponto de vista das pessoas atendidas sobre os assuntos tratados?

Sempre que pertinente às demandas em questão, registre a perspectiva das pessoas

atendidas, relatando suas opiniões, sentimentos e percepções sobre os assuntos discutidos.

5. As pessoas atendidas trouxeram dados e observações novas sobre os assuntos tratados?

Destaque se as pessoas atendidas trouxeram informações, dados ou observações relevantes que possam contribuir para a compreensão dos assuntos tratados. Essas contribuições podem ser valiosas para direcionar o plano de intervenção.

6. O que foi pactuado entre a(s) pessoa(s) atendida(s) e a(s) profissional(is)?

Registre os acordos, combinados e metas estabelecidas em conjunto com a pessoa atendida. Isso inclui as estratégias de ação acordadas, as atividades sugeridas e os encaminhamentos necessários.

7. Foi combinado um novo atendimento ou ação ao fim do atendimento?

Informe se foi combinada uma continuidade do atendimento, seja por meio de novos encontros, acompanhamento periódico ou outras ações pertinentes ao caso. Essa informação é fundamental para garantir a continuidade do acompanhamento.

8. Foram realizados encaminhamentos decorrentes deste atendimento? Quais?

Destaque se foram realizados encaminhamentos para outros profissionais ou serviços, com o objetivo de oferecer suporte complementar à pessoa atendida. Esses encaminhamentos podem ser necessários para abordar demandas específicas ou garantir direitos fora do escopo do serviço.

Como exemplo, suponha que você atendeu no CRAS/PAIF[6] a D. Fátima, que procurou o serviço para relatar que ela e a família se encontram em situação de insegurança alimentar e solicitar uma "cesta básica". Para cumprir com os objetivos do atendimento, sugiro o seguinte roteiro:

1 – Descrição da situação;

2 – Há quanto tempo a situação ocorre e por qual motivo;

6 Abreviação de Programa de Atenção Integral à Família, o PAIF é um serviço executado dentro dos CRAS que oferta ações socioassistenciais de prestação continuada, por meio do trabalho social com famílias em situação de vulnerabilidade social, com o objetivo de prevenir o rompimento dos vínculos familiares e a violência no âmbito de suas relações, garantindo o direito à convivência familiar e comunitária.

3 – Quais são os direitos socioassistenciais em jogo no atendimento, o que aproxima a pessoa ou família deles (potencialidades) e o que a afasta (vulnerabilidades);

4 – Ações realizadas pelo técnico no atendimento;

5 – Encaminhamentos para outro profissional da equipe ou para outros serviços;

6 – O que foi pactuado com a pessoa ou família.

Percebe que para preencher de forma adequada essa sugestão de registro de atendimento particularizado você precisa, obrigatoriamente, ter abordado esses tópicos ao longo do atendimento? É óbvio que no início do atendimento, para fazer o *rapport*, você pode ter abordado um assunto que não tinha a ver com o objetivo principal do atendimento ("E aí, como foi a festa do título da Copa no seu bairro? Nossa, lá no meu prédio teve gente que comemorou até de madrugada..."), que ao longo dele D. Fátima pode ter contado partes de sua história de vida não diretamente relacionadas com a situação atual de insegurança alimentar, que você pode ter dado orientações e feito apontamentos sobre outros assuntos... Porém, isso não precisa necessariamente constar no registro desse

atendimento que irá para o prontuário da pessoa ou família. Caberá a você direcioná-lo para que seus objetivos sejam atendidos e, quando depois for registrá-lo, selecionar as partes realmente relevantes.

Reforço aqui a importância de uma escrita clara, objetiva e respeitosa, sempre em conformidade com as orientações do Conselho Federal de Psicologia e as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Lembre-se de que os registros são uma ferramenta essencial para o trabalho em equipe, subsidiando a tomada de decisões e a promoção de acesso às políticas públicas especializadas.

Prontuário SUAS

Disponibilizado a partir de 2012 pela Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS), o Prontuário SUAS foi criado com o objetivo de oferecer às equipes técnicas dos CRAS e CREAS uma ferramenta nacional padronizada. Essa ferramenta é usada para registrar as informações que são coletadas durante o trabalho social com as famílias, especialmente aquelas atividades realizadas no âmbito do PAIF e do PAEFI.

A ideia de padronizar os registros sobre o acompanhamento das famílias ajuda muito na organização e na sistematização das informações essenciais para o trabalho social que é desenvolvido, indicando o caráter processual e continuado do acompanhamento familiar. Além disso, este modelo de prontuário fornece dados para os Órgãos Gestores dos Municípios que ajudam a monitorar e avaliar as ações e serviços oferecidos no território.

Inicialmente disponível somente em versão para impressão, atualmente o Prontuário SUAS conta com uma versão digital que pode ser acessada através do SAA (Sistema de Autorização e Autenticação, responsável pela gestão do acesso à Rede SUAS e de outros aplicativos que vierem a ser alocados sob o seu gerenciamento). No entanto, nem todos os Municípios o utilizam, servindo-se de outros sistemas desenvolvidos por empresas privadas. De qualquer forma, está disponível para quem o desejar utilizar e seu modelo é um ponto de partida precioso para os profissionais que não sabem por onde começar.

Os blocos do Prontuário SUAS estão assim organizados:

1. Registro Simplificado dos Atendimentos;

2. Identificação da Pessoa de Referência e Endereço da Família;

3. Forma de Ingresso na Unidade e Motivo do Primeiro Atendimento;

4. Composição Familiar;

5. Condições Habitacionais da Família;

6. Condições Educacionais da Família;

7. Condições de Trabalho e Rendimento da Família;

8. Condições de Saúde da Família;

9. Acesso a Benefícios Eventuais;

10. Convivência Familiar e Comunitária;

11. Participação em Serviços, Programas e Projetos;

12. Situações de Violência e Violação de Direitos;

13. Histórico de Cumprimento de Medidas Socioeducativas;

14. Histórico de Acolhimento Institucional;

15. Planejamento e Evolução do Acompanhamento Familiar; e

16. Formulário de Controle de Encaminhamentos.

Quem pode ter acesso aos prontuários?

- Profissionais de nível superior das equipes de referência das unidades dos serviços socioassistenciais;
- De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a pessoa/família também tem direito ao acesso de seus prontuários, mas não necessariamente aos registros documentais, as avaliações e materiais (ex: folhas de avaliações, desenhos, etc.).

Onde e como armazenar os prontuários?

No âmbito do SUAS ainda não existe uma legislação específica para armazenamento e tempo máximo de guarda para prontuários físicos. Da mesma forma, a Lei Federal nº 8159/1991, que dispõe sobre a Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados, não estabelece regras claras sobre o assunto.

Todavia, nós profissionais da Psicologia estamos submetidos à Resolução nº 01/2009 do CFP, que dispõe sobre a obrigatoriedade do registro

documental decorrente da prestação de serviços psicológicos. O seu Art. 4º estabelece que:

> *A guarda do registro documental é de responsabilidade do psicólogo e/ou da instituição em que ocorreu o serviço.*
>
> *§ 1.° O período de guarda deve ser de no mínimo 05 anos, podendo ser ampliado nos casos previstos em lei, por determinação judicial, ou ainda em casos específicos em que seja necessária a manutenção da guarda por maior tempo (grifo meu);*
>
> *§ 2º. O registro documental deve ser mantido em local que garanta sigilo e privacidade e mantenha-se à disposição dos Conselhos de Psicologia para orientação e fiscalização, de modo que sirva como meio de prova idônea para instruir processos disciplinares e à defesa legal (grifo meu).*

Desta forma, para que as psicólogas e psicólogos que atuam no SUAS atendam o disposto nesta Resolução, os prontuários, sejam eles físicos ou digitais, devem ser armazenados de forma segura, em locais de acesso restrito e com medidas de proteção adequadas. No caso de prontuários físicos, é recomendado o uso de armários ou

arquivos trancados, garantindo assim a confidencialidade das informações. Já os prontuários digitais devem ser armazenados em sistemas protegidos por senhas, criptografia e outras medidas de segurança tecnológica.

Aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) aos registros das psicólogas na área da Assistência Social

No Capítulo 2 (“Legislação e referências técnicas para documentos produzidos por psicólogas no SUAS”) expliquei em linhas gerais os objetivos da LGPD e como ela se relaciona com a produção de documentos por psicólogas e psicólogos que atuam no SUAS. Agora, pretendo aprofundar o seu entendimento sobre como a LGPD se relaciona com o processo de alimentação de prontuários dentro dos serviços socioassistenciais.

Para começar, quero lhe mostrar um trecho do Art. 6º, que elenca os *princípios* que devem nortear aquilo que a LGPD chama de *tratamento de dados*, ou seja, qualquer operação realizada com informações que possam identificar uma pessoa física. Isso inclui coleta, armazenamento, utilização, compartilhamento e exclusão desses dados:

Art. 6º As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios:

I – finalidade: realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades;

II – adequação: compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento;

III – necessidade: limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados;

IV – livre acesso: garantia, aos titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais;

V – qualidade dos dados: garantia, aos titulares, de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o

cumprimento da finalidade de seu tratamento;

VI – transparência: garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial;

VII – segurança: utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;

VIII – prevenção: adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais;

IX – não discriminação: impossibilidade de realização do tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos;

X – responsabilização e prestação de contas: demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas.

1) Dados que devem ou não constar nos prontuários. No contexto dos prontuários das pessoas atendidas pelo SUAS, a LGPD estabelece que não vamos inserir os dados nos prontuários do mesmo jeito que os obtivemos, e sim que precisamos refletir sobre quais destes dados irão ou não para eles e de que forma.

Apenas os dados estritamente necessários para a prestação dos serviços e que estejam diretamente relacionados à finalidade do atendimento devem constar nos prontuários. Por exemplo, informações de identificação como nome, data de nascimento, endereço e CPF são essenciais para identificar a pessoa atendida e possibilitar a continuidade do acompanhamento. Além disso, dados relevantes para a avaliação social e de saúde, como histórico familiar e condições médicas, também podem ser incluídos, desde que sejam pertinentes ao atendimento prestado.

Contudo, dados sensíveis, como crenças religiosas, orientação sexual e origem racial, devem ser tratados com extrema cautela e apenas quando necessário para a finalidade do atendimento. Por exemplo, se a orientação religiosa do indivíduo for relevante para o contexto do serviço prestado, tal

informação pode ser incluída, mas sempre com o *consentimento expresso do titular dos dados*.

Aliás, por falar em consentimento expresso, leia este trecho da LGPD:

> *Art. 11. O tratamento de dados pessoais sensíveis somente poderá ocorrer nas seguintes hipóteses:*
>
> *I – quando o titular ou seu responsável legal consentir, de forma específica e destacada, para finalidades específicas;*
>
> *II – sem fornecimento de consentimento do titular, nas hipóteses em que for indispensável para:*
>
> *a) cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;*
>
> *b) tratamento compartilhado de dados necessários à execução, pela administração pública, de políticas públicas previstas em leis ou regulamentos;*
>
> *(...)*
>
> *e) proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro;*
>
> *(...)*

Eu gosto muito desse trecho porque ele contribui para prevenir duas práticas que infelizmente ainda são muito comuns dentro da rede socioassistencial, que aqui vou chamar de *supercoleta* e *supercompartilhamento* de dados. Por várias questões de ordem estrutural que não abordarei aqui para não perdermos o foco da discussão, há quem desconsidere o direito das pessoas e famílias acompanhadas pela Política de Assistência Social à intimidade, à privacidade e à dignidade pessoal. Assim, por exemplo, detalhes que talvez nem precisassem ser coletados por um serviço socioassistencial sobre um episódio de discriminação de uma adolescente por conta de sua orientação sexual são *fartamente* compartilhados entre o CRAS, o CREAS, o Conselho Tutelar e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos sem que isso necessariamente se traduza em proteção efetiva dessa adolescente.

Portanto, ao impor a obrigatoriedade do consentimento expresso da pessoa para o tratamento de dados sensíveis, a LGPD nos lembra da *condição de sujeitos de direitos de quem atendemos*, e que **sempre que adentramos as vidas dessas pessoas em busca de dados, adquirimos a responsabilidade de zelar pelo que encontramos**.

2) Acesso das pessoas atendidas aos prontuários. A LGPD, em seu Art. 18, assegura o direito de acesso aos titulares dos dados pessoais coletados:

> *Art. 18. O titular dos dados pessoais tem direito a obter do controlador, em relação aos dados do titular por ele tratados, a qualquer momento e mediante requisição:*
>
> *I – confirmação da existência de tratamento;*
>
> *II – acesso aos dados;*
>
> *III – correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;*
>
> *IV – anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto nesta Lei;*
>
> *V – portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial; (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019);*
>
> *VI – eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento*

do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 desta Lei;

VII – informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;

VIII – informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;

IX – revogação do consentimento, nos termos do § 5º do art. 8º desta Lei.

§ 1º O titular dos dados pessoais tem o direito de peticionar em relação aos seus dados contra o controlador perante a autoridade nacional.

(...)

No contexto dos serviços do SUAS, isso significa que as pessoas atendidas têm o direito de acessar seus próprios prontuários, permitindo que verifiquem as informações ali contidas. É essencial garantir um processo transparente e claro para solicitações de acesso, respeitando a privacidade de terceiros e seguindo os procedimentos previstos pela lei.

3) Cuidados na evolução dos prontuários. Ao evoluir os prontuários das pessoas atendidas à luz da LGPD, o Art. 23 estabelece que:

> *O tratamento de dados pessoais pelas pessoas jurídicas de direito público referidas no parágrafo único do art. 1º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), deverá ser realizado para o atendimento de sua finalidade pública, na persecução do interesse público, com o objetivo de executar as competências legais ou cumprir as atribuições legais do serviço público (...)*

Isso envolve a remoção ou ocultação de informações que não sejam estritamente necessárias para a finalidade do atendimento. Além disso, a atualização constante dos registros é crucial para garantir a precisão dos dados e minimizar riscos de exposição não autorizada. Também é importante implementar medidas de segurança, como controle de acesso e criptografia (no caso de prontuários digitais), para proteger a integridade dos dados.

Por fim, quero lembrar você de mais uma diretriz importante no processo de alimentação de

prontuários: **a evolução é do trabalho, e não da pessoa ou família**. Isso significa que o foco dos registros deve estar no trabalho que você e seus colegas realizaram, e não em particularidades da pessoa ou família que no fim pouco contribuirão para a continuidade e progresso das ações que precisarão ser realizadas junto a ela.

Se você ficou com vontade de saber mais sobre a LGPD, sugiro este curso online e gratuito disponibilizado pelo Governo Federal em https://www.escolavirtual.gov.br/curso/290/ .

PARTE 4

PLANOS DE ATENDIMENTO (INDIVIDUAL E FAMILIAR)

Antes de tudo, uma importante observação:

Nesta parte do livro eu falarei apenas sobre como *redigir* um Plano de Atendimento, que é a etapa dele relacionada com o objetivo desta obra. Orientações sobre como realizar a coleta dos dados que o irão compor, bem como estratégias para executá-lo e revisá-lo, serão objeto de um trabalho futuro.

Agora, sim – podemos começar:

Diz uma lenda que a primeira profissional dentro do SUAS que pensou na necessidade um Plano de Atendimento para as pessoas acompanhadas pelos serviços da Política de Assistência Social foi uma assistente social que assumia a coordenação de um serviço em meados dos anos 2000, após constatar que a psicóloga de sua equipe havia passado *duas horas* praticamente só ouvindo a narrativa da pessoa que atendeu sobre sua história de vida… Ao discutir o caso, a Psuas-ainda-não-tão-Psuas teria exposto várias conclusões sobre as possíveis causas da pessoa ter experienciado a violação de direito que a levou ao serviço, à luz de sua abordagem téorica. Ao ser perguntada pela coordenadora que

encaminhamentos deu para as demandas apresentadas, a psi teria apenas dito:

- Eu agendei atendimento com ela para a semana que vem pra gente *continuar*.

Fiz essa brincadeira meio séria com você para começar este capítulo para que avalie se sua situação está tão distante assim da colega fictícia. Você e sua equipe planejam os acompanhamentos que têm feito às pessoas e famílias que passam pelo seu serviço? Se sim, isso acontece apenas através de discussões de casos que ocorrem somente quando alguma coisa pega ou procuram se antecipar, fazer o estudo do caso e colocar por escrito como o seu e outros serviços irão contribuir para o atendimento das demandas levantadas?

Se você respondeu “não” ou “nem sempre” a essa pergunta, saiba que não está só. A realidade atual do SUAS pelo Brasil, caracterizada por uma oferta nem sempre suficiente de serviços nos territórios, e esses serviços por sua vez contando com equipes mínimas ou menos do que a mínima para a sua execução, aliada a uma cultura nacional não muito familiarizada com planejamentos, acaba não favorecendo a formação de ambientes institucionais onde sejam valorizados e garantidos

momentos de planejamento de ações técnicas. Assim, faz mais parte do nosso cotidiano do que seria indicado a prática do “apagar incêndios” - incêndios estes que muitas vezes teriam sido evitados com planejamento e alinhamento das ações entre a rede socioassistencial e intersetorial.

Assim, o que vou propor neste capítulo, embora seja mencionado por vários documentos oficiais do CFP, CFESS, Governo Federal, Poder Judiciário e tantas outras instituições, atualmente encontra um terreno pouco fértil para ser vivido na prática. Todavia, não podemos nos conformar com uma atuação com pouco ou nenhum planejamento. Você, sua equipe e principalmente as pessoas que atendemos têm o direito a uma política pública que analisa seus passos e procura antecipar os próximos. Isso não é “luxo” - é o mínimo. Vamos então, neste capítulo, caminhar um pouco mais em direção a este SUAS que sabe de onde veio e para onde quer e precisa ir.

A função dos Planos de Atendimento dentro da Política de Assistência Social

Dentro da ampla teia da Política de Assistência Social, o Plano de Atendimento desempenha um papel crucial. Ele é uma

ferramenta estratégica que se alinha com os princípios e diretrizes estabelecidos pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Em particular, o princípio da *integralidade* ganha vida por meio desse plano.

A integralidade, um dos pilares do SUAS, visa atender as necessidades das pessoas através do trabalho conjunto e articulado de diversas políticas públicas e não apenas a de assistência social. O Plano de Atendimento entra em cena como um instrumento que auxilia na compreensão abrangente das demandas individuais ou familiares. Ele não apenas registra informações sobre a situação de vida, histórico e objetivos das pessoas assistidas, mas também orienta os serviços envolvidos no caso quanto às ações a serem tomadas em várias áreas da vida delas.

Esse plano é um elo vital que conecta as pessoas atendidas aos serviços e recursos disponíveis na Assistência Social e demais políticas públicas. Ele traduz os princípios do SUAS em ações práticas, garantindo que cada indivíduo ou família receba um atendimento personalizado e eficaz. Portanto, compreender como criar e implementar um Plano de Atendimento é fundamental para profissionais que desejam

contribuir efetivamente para a realização dos objetivos da Política de Assistência Social.

Os Planos de Atendimento dentro do contexto geral dos serviços do SUAS

Os serviços oferecidos pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS) abrangem uma variedade de necessidades e situações. E o Plano de Atendimento se encaixa harmoniosamente nesse ecossistema de serviços, servindo como um guia e um elo unificador.

Cada serviço do SUAS tem seus próprios objetivos e público atendido, mas todos compartilham como metas promover proteção e inclusão social e fortalecer vínculos familiares e comunitários. O Plano de Atendimento, assim, se torna uma ferramenta versátil que pode ser adaptada para atender às necessidades específicas de cada serviço.

Por exemplo, em um Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), o plano pode ser usado para estruturar o atendimento a famílias em situação de vulnerabilidade, definindo ações para promover o acesso à renda, à educação, à saúde, etc. dessas famílias. Em um Centro de Referência

Especializado de Assistência Social (CREAS), ele pode ser adaptado para definir os passos necessários para a superação de uma violação de direitos.

Essa flexibilidade torna o Plano de Atendimento uma peça valiosa no quebra-cabeça da Política de Assistência Social, unindo diferentes serviços sob um mesmo guarda-chuva de planejamento estratégico. Dessa forma, ele contribui para uma abordagem coordenada e eficaz para atender às diversas demandas dos cidadãos e famílias que dependem do SUAS para acessar seus direitos socioassistenciais.

Planos de Atendimento na prática: onde queremos chegar?

Eu disse lá no começo dessa Parte que iria me deter apenas na redação do Plano de Atendimento, mas não vai ter jeito: como eu disse na parte sobre evolução de prontuários, quem não tem claro o objetivo de um atendimento também não saberá o que registrar sobre ele. Da mesma forma, se para a equipe não está evidente aonde ela quer e precisa chegar em relação a um acompanhamento de pessoa ou família, ela não saberá, portanto, redigir seu Plano de Atendimento.

Por isso, nesta seção vou acabar falando um pouco sobre o raciocínio técnico necessário para gerar a ponte entre a primeira ação técnica e um Plano de Atendimento.

Imagine agora que você atua em um serviço de acolhimento institucional para pessoas em situação de rua e acabou de conhecer Samuel, que irá completar 20 anos em outubro de 2023 e está há dois meses em situação de rua. Ele é natural de São Carlos/SP e aos seis anos perdeu os pais em um acidente de trânsito – estava no carro com eles e Bárbara, sua irmã mais velha, que na época tinha 11 anos. Após o acidente Cláudia, uma tia por parte do pai, ficou responsável pelos cuidados das duas crianças – ela residia em Mogi das Cruzes/SP na época e se viam esporadicamente até então.

Em Mogi Samuel e Bárbara passaram a morar com a tia Cláudia, seu marido Otávio e Marcelo, o filho de ambos, de 02 anos. Os irmãos passaram a receber pensão por morte no valor de R$2.500,00 (ou R$1.250,00 para cada um) e Cláudia foi designada a responsável legal pelos sobrinhos.

Samuel teve uma vida escolar conturbada, com baixo desempenho acadêmico e problemas de comportamento – após o acidente ele ficou com

uma cicatriz escura que vai do lado do olho direito até a parte superior da boca e sofreu *bullying* dos colegas de escola por conta disso. Na adolescência a situação piorou e ele começou a fazer uso de substâncias psicoativas para aliviar episódios de extrema ansiedade, que tiveram início logo depois do acidente e da perda dos pais.

O uso das substâncias foi se tornando cada vez mais frequente e Samuel começou a ter prejuízos na vida social e familiar, evadindo da escola aos 16 anos - frequentava então o 9º ano. Quando tinha 17 anos Cláudia o internou em uma comunidade terapêutica para adolescentes do sexo masculino, porém duas semanas depois ele evadiu do local.

Nos dois anos seguintes Samuel teve idas e vindas no processo de retomada da vida escolar e do uso abusivo de substâncias. Com muito custo terminou o 9º ano, mas novamente abandonou a escola na metade do 1º ano do Ensino Médio.

Em fevereiro de 2023 Bárbara, a irmã de Samuel, casou-se e passou a viver com o marido em Suzano/SP. A saída de casa da irmã afetou negativamente Samuel, com quem tinha um vínculo forte – os poucos progressos que Samuel obteve

nos últimos anos se deram por influência dela. O relacionamento de Samuel com os tios e o primo ficou ainda mais conturbado nos meses seguintes até que um dia, após o jovem ter agredido fisicamente Marcelo por um motivo banal, Cláudia o expulsou de casa, frustrada e cansada depois de anos de uma luta que considerou perdida naquele momento.

Após dois meses vivendo em situação de rua e de recusar auxílio do Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS), em uma noite muito fria Samuel finalmente aceitou ser encaminhado a uma casa de passagem do Município.

Na avaliação inicial do caso, a equipe técnica do serviço obteve um breve histórico de Samuel e também descobriu que o jovem:

- Perdeu todos os seus documentos menos de uma semana depois de ser expulso de casa;
- Não tem nenhuma experiência profissional;
- Apresenta uma tosse persistente que ele não lembra quando começou;
- Na primeira noite em que dormiu no acolhimento acordou sobressaltado por várias vezes, o que gerou conflitos com os

outros usuários que dormiam no mesmo quarto;

- Mostrou-se bastante reservado e não conversou com ninguém do Serviço, exceto o educador social que estava no turno no qual conheceu o acolhimento;
- Tem repensado seus projetos de vida e quer voltar a estudar e tratar de sua dependência química, porém quando não faz uso de substâncias apresenta sintomas de ansiedade com os quais não consegue lidar por conta própria.

Quantas providências precisam ser tomadas neste caso, não é, Psuas? Um instrumental de Plano de Atendimento ajudaria muito as e os profissionais responsáveis por ele a dispor todos estes dados em um só local e, a partir disso, estruturar e organizar as ações que deverão ser tomadas pela equipe, por outros serviços que irão contribuir para o andamento do caso e pelo próprio Samuel.

Não existe um modelo único e/ou definitivo de Plano de Atendimento, até porque dentro do SUAS podemos estar atendendo uma pessoa ou uma família, através de vários serviços e cada um com objetivos diferentes no atendimento conforme

o nível de Proteção Social em que está inserido (Básica, Especial de Média Complexidade ou Especial de Alta Complexidade) e quem atende (crianças, adolescentes, pessoas idosas, mulheres em situação de violência, pessoas com deficiência...). Entretanto, qualquer Plano de Atendimento precisa conter em sua estrutura mínima:

1. Dados essenciais sobre a pessoa ou família atendida;
2. Breve histórico do caso;
3. Ações que deverão ser efetuadas, divididas por eixos (família, saúde, educação, emprego e renda, etc.) e responsáveis (pessoa, família, equipe do serviço, outros serviços, etc.).

Abaixo vou colocar para você um exemplo de Plano de Atendimento conforme minha sugestão de estrutura mínima e com breves explicações sobre como preencher cada subitem:

PLANO INDIVIDUAL DE ATENDIMENTO

Nome:
Data de nascimento:
Naturalidade:
Filiação:

Número de Prontuário:
Data de elaboração do Plano de Atendimento:

Histórico da situação que chegou ao Serviço:
(*Algumas perguntas norteadoras*: quando aconteceu pela primeira vez? Houve um evento desencadeador? Quais foram as estratégias iniciais de enfrentamento da situação? A pessoa/família conta com alguma rede de apoio? Por quem ela é composta? Já foi atendida por outro Serviço?)

Documentação e Compromissos Civis
(A pessoa ou todos os membros da família possuem todos os documentos exigidos para a sua faixa etária/condição? Os homens maiores de 18 anos realizaram o Alistamento Militar Obrigatório? Pessoas idosas e/ou com deficiência estão com os documentos que lhes garantem direitos? Quem não vive com filhos e filhas menores de 18 anos está lhes provendo financeiramente?)

Situação Apresentada: Como está no momento esse eixo da vida da pessoa/família?
Objetivos: O que precisa ser feito neste eixo (definir em termos de ações práticas)?
Ações do usuário: O que cabe à pessoa/família para que este objetivo seja atingido? No caso de família, por quem?
Ações do Serviço: O que cabe à equipe para que este objetivo seja atingido e por quem?

Ações da família/rede de apoio: O que cabe à família (extensa, se esse Plano de Atendimento é de uma família) e/ou à sua rede de apoio para que este objetivo seja atingido e por quem?

Prazo para revisão do eixo: Atenção aqui, Psuas, que não se trata necessariamente de um prazo para que o objetivo seja cumprido, pois dependendo do que for não é possível ter uma estimativa exata de quando ele poderá acontecer (ex: estabilização de um transtorno mental ou inserção no mundo do trabalho). Vamos inserir aqui, então, um *prazo para revisão* deste eixo, OK? Desta forma não perderemos de vista o monitoramento das ações que estão realizadas para que o objetivo em questão seja atingido, seja lá quando ele tiver condições de ocorrer.

Família e rede de apoio

(Quem a pessoa considera como membros de sua família? Que tipo de vínculo tem com eles atualmente? O quanto pode contar com estas pessoas? Onde residem? Mantêm contato – de que forma? Quem são as pessoas fora de sua família com quem pode contar e para quê?)

Situação Apresentada:
Objetivos:
Ações do usuário:
Ações do Serviço:
Ações da família/rede de apoio:

Prazo:

Educação e qualificação profissional

(Qual é a escolaridade da pessoa/família? Se for o caso, por que parou de estudar? Tem o desejo de retomar os estudos? Como acredita que uma eventual retomada de estudos poderia contribuir para a realização de seus projetos de vida? Tem algum tipo de qualificação profissional? Qual?)

Situação Apresentada:
Objetivos:
Ações do usuário:
Ações do Serviço:
Ações da família/rede de apoio:
Prazo:

Trabalho, renda e organização financeira

(Com o que trabalha e/ou já trabalhou? Qual é a sua renda? Quais são as despesas assumidas com essa renda? Que renda mensal precisaria ter para poder realizar seus projetos de vida? O que pensa em fazer para alcançar tal renda?)

Situação Apresentada:

Objetivos:
Ações do usuário:
Ações do Serviço:
Ações da família/rede de apoio:
Prazo:

Saúde

(A pessoa ou algum membro da família já teve alguma internação? Alguém tem algum problema de saúde? Qual é o histórico de doenças na família? Há alguém que faz uso de substâncias psicoativas, que faz uso de medicação ou algum tipo de tratamento? Tem uma UBS ou outro serviço de saúde de referência?)

Situação Apresentada:
Objetivos:
Ações do usuário:
Ações do Serviço:
Ações da família/rede de apoio:
Prazo:

Assistência Social

(A pessoa ou família está inclusa no Cadastro Único? Recebe quais benefícios ou programas de transferência de renda? Tem direito à isenção tarifária ou ID Jovem? Já acessou algum serviço da rede socioassistencial?)

Situação Apresentada:
Objetivos:
Ações do usuário:
Ações do Serviço:
Ações da família/rede de apoio:
Prazo:

Esporte, cultura e lazer

(O que gosta de fazer? Tem algum *hobby*, filmes ou gênero musical predileto? A quais momentos de esporte, cultura e lazer consegue ter efetivamente acesso em sua rotina?)

Situação Apresentada:
Objetivos:
Ações do usuário:
Ações do Serviço:
Ações da família/rede de apoio:
Prazo:

Habitação

(Está inscrito no Cadastro Único e/ou em programas habitacionais do território? Qual o projeto do usuário em relação a essa área? Onde, com quem e como ele gostaria de residir?)

Situação Apresentada:
Objetivos:

Ações do usuário:
Ações do Serviço:
Ações da família/rede de apoio:
Prazo:

Transporte

(Tem algum tipo de isenção tarifária? Como faz seus deslocamentos? Quais recursos utiliza?)

Situação Apresentada:
Objetivos:
Ações do usuário:
Ações do Serviço:
Ações da família/rede de apoio:
Prazo:

Projetos de Vida

(Quais são seus objetivos atuais? Onde gostaria de estar daqui a um ano? Fazendo o quê? Qual caminho acredita que precisará percorrer para atingir tais objetivos?)

Relacionamento com funcionários e outros usuários do Serviço – rede social

(Não é um item obrigatório de Plano de Atendimento, mas acredito ser útil e importante fazer este mapeamento de quem pode ser uma influência positiva para a pessoa/família ter sucesso na execução dele)

Data prevista para a primeira revisão:

Vamos agora fazer uma possibilidade de preenchimento deste Plano de Atendimento a partir dos dados que coloquei naquele caso fictício do Samuel? Acompanhe:

PLANO INDIVIDUAL DE ATENDIMENTO

Nome: Samuel Leonardo Salles de Almeida

Data de nascimento: 23/10/2003

Naturalidade: São Carlos/SP

Filiação: Cláudio de Almeida e Suzana Salles de Almeida

Número de Prontuário: 025/2023

Data de elaboração do Plano de Atendimento: 11/09/2023

Histórico da situação que chegou ao Serviço: Samuel veio encaminhado pelo SEAS e está há dois meses em situação de rua.

Documentação e Compromissos Civis

Situação Apresentada: Samuel apresentou-se para o Alistamento Militar Obrigatório logo depois que completou 18 anos; entretanto, perdeu seu Certificado de Reservista, bem como o documento de identidade

(RG). A certidão de nascimento e seu histórico escolar mais recente estariam com a tia.

Objetivos: Regularizar sua documentação civil e reaver o histórico escolar para a retomada dos estudos.

Ações do usuário: Obter o Certificado de Reservista na Junta Militar de referência após a expedição da segunda via do RG;

Ações do Serviço: Entrar em contato com a tia de Samuel para conseguir a certidão de nascimento e o histórico escolar (como desde que foi expulso de casa não tem contato com ela, a equipe optou por esta estratégia);

Ações da família/rede de apoio: (Cláudia, tia de Samuel) Entregar a certidão de nascimento e o histórico escolar do sobrinho.

Prazo para revisão do eixo: um mês.

Família e rede de apoio

Situação Apresentada: Aos seis anos perdeu os pais em um acidente de trânsito – estava no carro com eles e Bárbara, sua irmã mais velha, que na época tinha 11 anos. Após o acidente Cláudia, uma tia por parte do pai, ficou responsável pelos cuidados das duas crianças – ela residia em Mogi das Cruzes/SP na época e se viam esporadicamente até então. Em Mogi Samuel e Bárbara passaram a morar com a tia Cláudia, seu marido Otávio e Marcelo, o filho de ambos, na época com 02 anos. Problemas com a frequência escolar, uso abusivo de substâncias psicoativas e conflitos com o primo

Marcelo levaram à fragilização de vínculos entre Samuel e os tios, tendo ele sido expulso da casa de ambos.

Refere ter um bom relacionamento com a irmã Bárbara, que sempre o incentivou a concluir os estudos e fazer tratamento para dependência química. Entretanto, ela se casou recentemente e passou a residir em Suzano, e se comunicam com menos frequência agora. Rafael, marido de Bárbara, tem um bom relacionamento com ele, mas teria afirmado que não deseja recebê-lo em casa.

Após o uso de substâncias afastou-se dos demais membros da família e dos amigos da escola e da vizinhança, afirmando que "sente vergonha" (sic) de buscar retomar o contato com eles depois que ficou em situação de rua. Refere ter feito amizades com outras pessoas também em situação de rua.

Objetivos: Promover o resgate dos vínculos familiares e comunitários de Samuel.

Ações do usuário: Fornecer os contatos da irmã, parentes e amigos com quem gostaria de retomar contato.

Ações do Serviço: Efetuar os contatos fornecidos por Samuel, sensibilizando-os quanto à sua situação atual.

Ações da família/rede de apoio: dentro de seus interesses e possibilidades, apoiar Samuel em suas necessidades para tratar a dependência química e sair da situação de rua.

Prazo para revisão do eixo: Dois meses.

Educação e qualificação profissional

Situação Apresentada: Samuel teve uma vida escolar conturbada, com baixo desempenho acadêmico e problemas de comportamento – após o acidente ele ficou com uma cicatriz escura que vai do lado do olho direito até a parte superior da boca e sofreu *bullying* dos colegas de escola por conta disso. Na adolescência começou a fazer uso de substâncias psicoativas, tendo prejuízos na vida social e familiar e evadindo da escola aos 16 anos – frequentava então o 9º ano. Nos dois anos seguintes Samuel teve idas e vindas no processo de retomada da vida escolar e do uso abusivo de substâncias. Com muito custo terminou o 9º ano, mas novamente abandonou a escola na metade do 1º ano do Ensino Médio.

Objetivos: retomar os estudos e concluir o Ensino Médio.

Ações do usuário: quando estiver de posse do histórico escolar, matricular-se na escola mais próxima que oferta a Educação de Jovens e Adultos (EJA);

Ações do Serviço: providenciar o histórico escolar junto à tia de Samuel. Após, apoiá-lo em todos os processos envolvidos na retomada dos estudos;

Ações da família/rede de apoio: Cláudia, tia de Samuel: entregar o histórico escolar de Samuel;

Prazo para revisão do eixo: 15 dias

Trabalho, renda e organização financeira

Situação Apresentada: Samuel, até o presente momento, não tem experiência profissional, mas gostaria de ser mecânico de automóveis. Até os 21 anos não terá direito a ser beneficiário de programas de transferência de renda porque recebe pensão por morte dos pais no valor de R$2500,00 (passou a receber o valor integral depois que a irmã Bárbara completou 21 anos). Entretanto, Samuel não passou a ter acesso direto ao valor após completar 18 anos, sendo a pensão atualmente administrada pela tia Cláudia – acredita que isso acontece porque faz uso de substâncias e por isso a tia "não confia" (sic) nele.

Objetivos: promover o acesso de Samuel a informações sobre como entrar em um curso técnico de Mecânica Automotiva; garantir que Samuel usufrua da pensão à qual tem direito;

Ações do usuário: pesquisar, de forma presencial ou pela internet, sobre cursos de Mecânica Automotiva no território e as formas de acesso; participar de atividades em grupo do serviço de acolhimento institucional sobre o mundo do trabalho e inclusão produtiva; elaborar uma proposta de uso do valor da pensão de forma responsável e que promova progressos efetivos para sua vida;

Ações do Serviço: apoiar Samuel em sua pesquisa; promover atividades em grupo sobre o mundo do trabalho e inclusão produtiva; articular com a tia de Samuel para que ele tenha acesso ao valor da pensão;

Ações da família/rede de apoio: (Cláudia, tia de Samuel) permitir o acesso de Samuel ao valor da pensão e apoiá-lo nas reflexões sobre o uso que fará da mesma;

Prazo para revisão do eixo: 1 mês.

Saúde

Situação Apresentada: Samuel faz uso abusivo de maconha desde os 13 anos, álcool desde os 15 e cocaína, desde os 18. Aos 17 anos Samuel foi internado em uma comunidade terapêutica para adolescentes do sexo masculino, porém duas semanas depois evadiu do local. Tem o desejo de tratar a dependência química, porém quando não faz uso de substâncias psicoativas apresenta sintomas de ansiedade com os quais afirma não conseguir lidar por conta própria.

Além disso, apresenta uma tosse persistente que ele não lembra quando começou e, por conta dos episódios de sobressalto durante o sono, Samuel necessita de avaliação na área da Saúde para a identificação de possíveis prejuízos no campo da saúde mental devido ao evento traumático sofrido na infância.

Objetivos: promover o acesso de Samuel a avaliações psicológica e psiquiátrica no CAPS II, ao tratamento para dependência química no CAPS AD e a avaliação para tuberculose para a UBS do território;

Ações do usuário: comparecer aos serviços para os quais for encaminhado e seguir os tratamentos prescritos;

Ações do Serviço: realizar as articulações necessárias com os serviços de saúde envolvidos nas demandas identificadas e apoiar Samuel em seus tratamentos;

Ações da família/rede de apoio: dentro de seus interesses e possibilidades, apoiar Samuel em suas iniciativas para superar a dependência química e outros problemas de saúde;

Prazo para revisão do eixo: 15 dias.

Assistência Social

Situação Apresentada: Com exceção do SEAS, Samuel nunca acessou nenhum outro serviço da Política de Assistência Social. Como recebe pensão por morte no valor de R$2500,00, no momento não tem direito à inserção no Cadastro Único. Assim, no momento de elaboração deste PIA não foram identificadas demandas para este eixo.

Prazo para revisão do eixo: dois meses.

Esporte, cultura e lazer

Situação Apresentada: Samuel referiu gostar de jogar vôlei, desenhar e saber sobre a mecânica de automóveis. Todavia, não se lembra de quando praticou vôlei pela última vez. Mencionou que gostaria de começar a correr, mas não sabe por onde começar.

Objetivos: promover o acesso de Samuel às práticas esportivas pelas quais manifestou interesse e a momentos de lazer e cultura com desenho e mecânica de automóveis.

Ações do usuário: procurar, com o apoio da equipe, por atividades de seu interesse disponíveis no território; participar de atividades recreativas em grupo dentro do serviço de acolhimento institucional;

Ações do Serviço: apoiar Samuel na busca pelas referidas atividades dentro do território e, quando começar a ter acesso ao valor da pensão, na reflexão sobre como reservar parte da mesma para ações de cultura, esporte e lazer;

Ações da família/rede de apoio: dentro de suas possibilidades e interesses, apoiar Samuel na busca por tais atividades.

Prazo para revisão do eixo: 15 dias.

Habitação

Situação Apresentada: Samuel não está inscrito em nenhum programa habitacional – na verdade, afirma nunca ter pensado até o momento quais são seus projetos em relação à moradia, onde e com quem gostaria de morar, etc.

Objetivos: iniciar um processo de reflexão sobre aspirações e desejos em relação a moradia.

Ações do usuário: participar de atividades particularizadas e/ou em grupo que tratem do referido tema.

Ações do Serviço: planejar e ofertar para Samuel atividades particularizadas e/ou em grupo que tratem do referido tema.

Ações da família/rede de apoio: contribuir para o processo de reflexão de Samuel sobre o tema conforme suas possibilidades e interesses.

Prazo para revisão do eixo: dois meses.

Transporte

Situação Apresentada: Samuel costuma se deslocar a pé para onde precisa ir; quando é um local mais distante, pede dinheiro para transeuntes para custear a passagem de ônibus ou trem. Por sua situação atual e faixa etária, não tem direito a nenhum tipo de isenção tarifária; todavia, o valor da pensão que recebe permite que parte dele seja empregado para despesas com transporte sempre que se fizer necessário.

Objetivos: contribuir para que Samuel faça uso consciente e criterioso de parte de sua renda para suas demandas de transporte.

Ações do usuário: participar de atividades particularizadas e/ou em grupo que tratem do referido tema.

Ações do Serviço: planejar e ofertar para Samuel atividades particularizadas e/ou em grupo que tratem do referido tema.

Ações da família/rede de apoio: contribuir para o processo de reflexão de Samuel sobre o tema conforme suas possibilidades e interesses.

Prazo para revisão do eixo: dois meses.

Projetos de Vida

Os projetos de vida atuais de Samuel envolvem começar um tratamento para dependência química, retomar os estudos e acessar o mundo do trabalho. Acredita que para atingir tais objetivos deverá "ser persistente e não desistir de tudo no primeiro obstáculo" (sic). Afirma desejar também voltar a ter um bom relacionamento com os tios e o primo.

Relacionamento com funcionários e outros usuários do Serviço – rede social:

Mostra-se reservado, conversando com poucos funcionários da equipe e pessoas acolhidas. Até o presente momento não se envolveu em conflitos dentro do serviço de acolhimento e observa as regras do espaço. Nas entrevistas com o assistente social e a psicóloga para elaboração do PIA mostrou-se solícito e comunicativo, denotando interesse pela ação.

Data prevista para a primeira revisão: 26/09/2023

Mogi das Cruzes, 11 de setembro de 2023.

(assinatura)
Fábio Cardoso

Assistente Social – CRESS nº 5647

(assinatura)
Milena Ventura
Psicóloga – CRP nº 06/300.635

É importante deixar claro que Planos de Atendimento precisam ser **pactuados** entre quem ficou responsável por ele dentro da equipe e a pessoa/família. Isso significa que os objetivos dele não podem ser estabelecidos apenas a partir da avaliação técnica da equipe, e sim serem fruto de um acordo entre ela e a(s) pessoa(s) que atende. Isso aumenta as chances do Plano fazer sentido para ela(s) e, assim, que se empenhem em cumpri-lo, sem contar que é uma demonstração explícita de que acreditamos no protagonismo da pessoa ou família nos rumos que seu atendimento no Serviço irá tomar.

Por fim, tenha em mente que, assim como todas as suas outras ações profissionais, talvez seu primeiro Plano de Atendimento não ficará tão bom quanto você gostaria; porém, **persista**. A cada Plano escrito você terá a oportunidade de aprimorar seu raciocínio dentro da lógica da Política de Assistência Social e entenderá melhor qual formato

funcionará melhor para os objetivos de seu serviço, seu estilo profissional e o público que atende. O ideal é que este meu modelo seja um ponto de partida para você no futuro desenvolver o seu próprio.

PARTE 5

Travas na hora de redigir um documento e suas soluções

Você leu todo este livro, talvez algumas ou a maioria das referências bibliográficas que indiquei nele, mas mesmo assim você se vê diante de uma tela em branco e incapaz de desenvolver o documento que precisa enviar, o encaminhamento ou inserir o último atendimento daquela família no prontuário. Neste capítulo listei alguns dos motivos mais frequentes para *travar* nas ações do SUAS que envolvem a escrita. Vamos vê-los?

Insegurança para escrever

Essa trava diz respeito à sua **percepção da qualidade da escrita** do documento. Nesse caso há insegurança se as frases e ideias foram dispostas de forma clara, se as normas gramaticais foram seguidas, se todas as palavras foram escritas da forma correta, etc.

Se você ainda não tem tanta experiência na produção de documentos escritos, essa trava é normal e esperada, e tende a ser superada conforme mais documentos são escritos. Tenha em mente que **suas primeiras produções não serão tão boas quanto você gostaria que fosse, pelo simples fato de que ainda não tem experiência nisso,** e se liberte dessa expectativa – talvez apenas ter isso

claro dentro de você já te ajude a atravessar esse caminho rumo à excelência com tranquilidade e persistência.

Outras medidas que você pode tomar em relação a isso são:

- Identifique suas deficiências na escrita e **retome os estudos de gramática e redação** do jeito que funcionar melhor para você. Há pessoas que consultam sites na Internet especializados no assunto, outras adquirem livros, ou até decidem fazer cursos (gratuitos ou pagos) ou contratar uma consultoria especializada. De qualquer forma, estudar gramática/redação é sempre um investimento válido porque não beneficiará você apenas na esfera profissional. Quem domina as regras do próprio idioma se torna uma pessoa com maior senso crítico e capacidade de argumentação, mais desenvoltura e segurança para se comunicar... Tudo muito útil para *a vida* em geral, concorda?

- **Leia bons documentos** produzidos por outras e outros profissionais da rede enviados por *e-mail*, presentes nos prontuários físicos das pessoas e famílias que você atende ou em sites de órgãos oficiais que possuem alguma interface com o serviço onde atua. Atente-se a como iniciam e encerram os documentos, às construções de suas frases, como se fazem compreender por quem lê o documento, a fluência do texto… Essa é uma forma muito potente de aprender e desenvolver o seu próprio estilo de escrita.

Insegurança técnica

Ao buscar traduzir em palavras as ações realizadas com a pessoa ou família você percebe que não sabe ainda utilizar os termos técnicos da área da assistência social, não conhece conceitos importantes, não tem certeza se para atender os objetivos do documento precisava ter realizado mais atendimentos, ou feito uma visita domiciliar ou à escola onde uma das crianças em pauta estuda… Em suma, ao “se sentar” para escrever sobre o processo de acompanhamento dessa

pessoa ou família você se dá conta de que na verdade o está conduzindo às cegas - assumir isso em um documento seria vergonhoso e constrangedor, e dependendo do caso pode até ter consequências negativas para quem atende, você ou o seu serviço.

Se você se reconhece nessa situação, não me admira que não esteja conseguindo desenvolver seu documento, pois faltam os “insumos” dele. Se não foram desempenhadas as ações técnicas necessárias ao caso, há pouco ou nada a ser escrito, avaliado ou sugerido em relação a ele.

A solução para isso, Psuas, é tornar claro para você e para a equipe o que precisa ser feito nesse caso e em seguida realizar tais ações. Para tanto, precisarão realizar um estudo do caso com a coordenação ou outras chefias imediatas/colegas com mais experiência profissional e buscar a fundamentação técnica para ele através da leitura de documentos oficiais, normativas, artigos, livros, etc. - tudo que for te qualificar para *atender corretamente* essa pessoa ou família. Feito isso, como consequência a redação de qualquer documento referente a esse acompanhamento se tornará mais fácil e fluída.

Culpas Profissionais

Enquanto pensa no que escrever, você avalia se não deveria ter feito mais um atendimento à pessoa ou à família, se não poderia ter feito uma visita domiciliar, se conduziu da melhor maneira os atendimentos que fez... Enfim, um "*E se...?*" atrás do outro. É um motivo parecido com o da insegurança técnica, mas existe uma diferença sutil: no momento da redação do documento você se dá conta de tudo que avalia que teria sido necessário fazer, mas que por algum motivo não fez.

Nesse caso, avalie se as circunstâncias permitem que você faça agora as ações que avalia estarem pendentes: você conseguirá ter acesso à pessoa ou à família dentro do prazo de resposta? É imprescindível convocá-la para conseguir as informações de que precisa? Será que elas não constam no prontuário, ou outro serviço da rede poderia fornecê-las?

Seja qual for a resposta a que chegará para resolver essa questão, procure não permanecer inerte na frente da tela lamentando sobre como seria este documento se você tivesse feito mais tantos atendimentos, se tivesse tais informações, pois cultivar esse sentimento de culpa em relação

ao que você não fez antes não o levará para lugar algum. Ao invés, adote uma postura proativa e *vá ao encontro* destas informações. Na pior das hipóteses, caso não consiga realizar mais ações dentro do prazo estipulado de resposta, solicite a dilação (prorrogação) desse prazo ou simplesmente assuma no documento que não dispõe de uma certa informação, que não foi possível realizar mais atendimentos para ter acesso a elas, etc.

Insegurança ética, jurídica ou política

Por vezes você tem segurança técnica sobre como atuou e por que seguiu um determinado direcionamento e está satisfeito com o nível de qualidade da sua escrita; porém, devido às peculiaridades do caso, ou de algum serviço em especial envolvido nele, é possível que identifique em si um receio das consequências do envio deste documento para a pessoa/família, para o seu serviço ou mesmo para você enquanto profissional.

Sendo bem franca agora, Psuas: nem sempre nos vemos confiando profissional, técnica, ética ou politicamente nos rumos que poderão tomar o atendimento à pessoa ou família cujas demandas estamos encaminhando. Pode ser que fiquemos

com receio da situação de vulnerabilidade ou risco encaminhada não ser devidamente trabalhada ou – pior ainda – a pessoa ou família ficar exposta a uma outra violação de direitos. Eu não seria honesta com você se não expusesse neste livro que isso é algo que realmente pode acontecer, e que há momentos em que essa sua preocupação é mais do que legítima.

Como superar essa insegurança, então, minimizando os riscos de danos às pessoas e famílias que atendem, a você e ao serviço? Proponho aqui alguns caminhos:

- Se existe esse risco, evite ao máximo assinar sozinha esse documento, ou enviar apenas o seu. Peça para seu coordenador (ou qualquer outra chefia imediata) assinar junto com você o documento para que fique claro que o conteúdo do documento é uma manifestação *do serviço* e não de um profissional em específico. Se a assistente social puder fazer uma avaliação do ponto de vista do Serviço Social sobre este caso, verifique com ela essa possibilidade e acrescente esse documento ao seu.

- Siga com ainda mais afinco as orientações dos Capítulos 2 e 3, que falam sobre a fundamentação técnica e em dados para a redação de documentos, deixando claro que são avaliações baseadas não “no que você acha”, mas no que precisa ser observado e realizado de acordo com parâmetros técnicos, éticos e jurídicos.
- Discuta com a equipe do serviço e – se tiver a oportunidade – com profissionais externos em cuja ética profissional você possa confiar sobre a melhor forma de redigir este relatório.
- Quando a versão preliminar deste documento estiver pronta, mostre para uma colega da equipe ou externo para que você obtenha um outro olhar sobre ele. Quem sabe algum dos parágrafos pode ser melhor redigido, ou conter uma citação que o deixe ainda mais qualificado?

Pode ser que você observe todos os pontos anteriores e ainda assim passe por situações desafiadoras envolvendo você, o serviço onde atua

ou a pessoa ou família que atende. Infelizmente, considerando as questões estruturais que tanto criam as demandas com que atuamos na Assistência Social quanto dificultam ou mesmo inviabilizam a superação das mesmas, é preciso ter em mente que por vezes um excelente documento técnico não irá garantir todos os direitos em jogo no caso que representa.

"Poxa, Erika… Você vem me falar isso *agora*, no final do seu livro?!"

Pois é, Psuas… Se você adquiriu esse livro buscando uma solução mágica para problemas que você já sabe que existem dentro da execução das políticas públicas, devo lhe dizer que nem ele, nem eu temos esse poder. Mas…

Você pode não conseguir atingir todos os objetivos pretendidos em relação à pessoa ou família com um documento; porém, se não o fizer, se nem ao menos tentar ir em busca desses direitos através dele, é certo que a situação permanecerá a mesma ou mesmo piorará. E isso constitui uma atuação profissional pautada na omissão ou mesmo violação de direitos daquelas e daqueles que por definição temos que atender.

Eu não sei como é o território onde atua, em que grau as políticas públicas se encontram consolidadas dentro dele, qual é a força da Política de Assistência Social dentro dele, como se dão as relações de poder e em que lugar você se encontra dentro desse ecossistema. Mas de uma coisa eu sei: dentro dessa área não podemos decidir tomar ou não tomar uma certa atitude com base nas chances dela render ou não render os frutos que desejamos. Temos que tomar decisões em nosso cotidiano profissional com base na seguinte pergunta:

Nesta situação, o que os documentos oficiais, normativas e leis dizem que deve ser feito?

E fazer o que eles dizem que devemos fazer.

Isso não é nada fácil de colocar em prática, Psuas: nesse *métier* temos que ser otimistas, mas não nutrir expectativas; investir nas pessoas e nas famílias, mas cientes de suas vulnerabilidades e obstáculos estruturais que podem dificultar o alcance dos objetivos pretendidos; desempenhar cada ação técnica com o máximo de profissionalismo como se tivéssemos a certeza de que apenas isso bastará, mas se lembrar de que há muitas outras variáveis atuando no caso… Enfim, o

maior combustível para nossa atuação dentro da área da assistência social não deve ser o desejo por resultados – ele pode e deve existir, não há nada de errado com ele; todavia, nossa motivação não pode depender de sua realização –, e sim a vontade de fazer o que é o certo.

No capítulo final falarei um pouco mais sobre isso e farei minhas considerações finais.

EPÍLOGO

COMO A SUA ATUAÇÃO PODE FORTALECER O SUAS E O SISTEMA DE GARANTIA DE DIREITOS

Chegamos ao final desta jornada de reflexões e aprendizados sobre a produção de documentos por psicólogas e psicólogos na área da Assistência Social. Ao longo deste livro, exploramos conceitos, técnicas e boas práticas para aprimorar a sua habilidade de redigir documentos técnicos que cumprem com seus objetivos e, desta forma, contribuem para o fortalecimento do SUAS e do Sistema de Garantia de Direitos. Agora, neste capítulo de encerramento, desejo deixar mais algumas orientações para que você exerça sua função de psicóloga na área da Assistência Social com responsabilidade e dedicação.

Fatalismo, Messianismo e Esperança Ativa

Em sua obra *Renovação e Conservadorismo no Serviço Social: Ensaios Críticos* (1992), a assistente social Marilda Iamamoto descreve dois

extremos de posturas profissionais a serem evitados dentro do Serviço Social, mas que acredito também se aplicarem à atuação de todas as atrizes e atores do SUAS: o **fatalismo** e o **messianismo**.

O *fatalismo* nos leva a acreditar que os problemas enfrentados por nosso público são insuperáveis, desestimulando ações efetivas, levando a uma prática que se entende limitada a "aperfeiçoar formal e burocraticamente as tarefas que são atribuídas aos quadros profissionais pelos demandantes da profissão" (Iamamoto, 1992, pág. 115).

Por outro lado, o *messianismo* nos conduz a crer que seremos salvadoras e salvadores de todas as mazelas sociais, pois "traduz-se numa visão 'heroica', ingênua, das possibilidades revolucionárias da prática profissional, a partir de uma visão mágica da transformação social" (Iamamoto, 1992, pág. 116). Tal postura, diante do inevitável confronto com a realidade, termina por conduzir o profissional à frustração e, no limite, ao adoecimento.

Nesse ponto da discussão, é oportuno trazer à tona um trecho da obra *Pedagogia da Esperança, de Paulo Freire:*

> *Pensar que a esperança sozinha transforma o mundo e atuar movido por tal ingenuidade é um modo excelente de tombar na desesperança, no pessimismo, no fatalismo. Mas, prescindir da esperança na luta para melhorar o mundo, como se a luta se pudesse reduzir a atos calculados apenas, à pura cientificidade, é frívola ilusão. Prescindir da esperança que se funda também na verdade como na qualidade ética da luta é negar a ela um dos seus suportes fundamentais. (...) Enquanto necessidade ontológica a esperança precisa da prática para tornar-se concretude histórica, É por isso que não há esperança na pura espera, nem tampouco se alcança o que se espera na espera pura, que vira, assim, espera vã. (Freire, 1992)*

Em resumo, para este educador e filósofo **a esperança está ligada à nossa capacidade de acreditar na possibilidade de mudanças e de nos engajarmos ativamente para alcançá-las.** É essa postura que devemos adotar em nossa atuação na Assistência Social.

Na busca por transformação social, é fundamental reconhecer que cada pequena conquista é valiosa e contribui para um todo maior. Como psicólogas e psicólogos na Assistência Social, temos o poder de impactar vidas e contribuir para mudanças significativas. Contudo, é fundamental termos clareza de que a transformação social é um processo coletivo, que demanda esforço contínuo de diferentes atrizes e atores. Assim, nossa atuação é uma peça insubstituível nesse quebra-cabeça, mas por outro lado não é exclusivamente responsável por todas as respostas.

O desafio de se contentar com a paz de quem cumpriu o dever

Contribuir para mudanças estruturais na sociedade brasileira é uma tarefa desafiadora, e para o bem de nossa saúde mental não podemos esperar alcançar todos os objetivos relacionados a tais mudanças a curto ou médio prazo. Desta forma, é fundamental que você desenvolva a capacidade de se contentar com a paz interior de quem cumpriu o seu dever e fez a sua parte.

Enquanto profissionais de Psicologia na Assistência Social, temos a oportunidade de

estabelecer conexões significativas com as pessoas atendidas, de oferecer apoio e orientação em momentos difíceis e de promover a conscientização e a esperança – no sentido freireano – em dias melhores. É importante valorizar essas pequenas vitórias, pois são elas que compõem o caminho para grandes transformações.

Atuar na Assistência Social é um convite para engajar-se na construção de uma sociedade mais justa e igualitária. Tenha a consciência de que você pode ser um agente de mudança quando promove a conscientização, a inclusão social e a dignidade das pessoas atendidas.

Conte com a sua observação, escuta, percepção e conhecimento

No exercício de sua função, é essencial contar com as ferramentas que você já começou a desenvolver nos tempos da graduação: a capacidade de observação atenta, da escuta sensível, da percepção aguçada e do conhecimento técnico adquirido ao longo de sua trajetória profissional que guiam suas ações. Essas habilidades são valiosas e devem ser utilizadas de forma integrada para compreender as demandas e necessidades das pessoas que buscam o SUAS.

Cada pessoa que chega até você carrega consigo uma história única e complexa, moldada por experiências, cultura e contexto social. Ao valorizar e considerar esses aspectos, você poderá construir uma metodologia de atuação que respeite a singularidade de cada indivíduo e promova a equidade e a justiça social.

Nesse sentido, é imprescindível lembrar que você é um agente de transformação social e uma facilitadora ou facilitador do acesso às demais políticas públicas. Sua responsabilidade vai além da mera identificação e encaminhamento de demandas, pois você também tem o poder de engajar, orientar e fornecer ferramentas que ajudem as pessoas a construir projetos de vida dignos e promissores.

Cultive uma postura proativa e se prepare para diferentes situações

A atuação na Assistência Social exige uma postura proativa e a capacidade de se antecipar às demandas. Planejar ações, buscar atualizações e capacitações técnicas, e desenvolver um senso crítico apurado são fatores-chave para o seu sucesso profissional. Esteja sempre em constante

aprendizado e atenção às transformações sociais e políticas que afetam o SUAS e o Sistema de Garantia de Direitos.

Promova a vida e a esperança em suas ações

Na busca pela transformação social, é fundamental que a sua atuação promova a vida, a consciência crítica, a esperança e a conquista de projetos de vida:

- Valorize o poder da Psicologia como ferramenta de emancipação e ressignificação;
- Inspire as pessoas a acreditarem em seu potencial de mudança e auxilie-as a superar desafios, buscando alternativas viáveis para alcançar seus objetivos;
- Entretanto, cuide para que tais ações sejam formuladas de acordo com a realidade das pessoas que atende, de forma que façam sentido e sejam plenamente compreendidas por elas.

Cuide do bem-estar emocional seu e de quem atende

A atuação na área da Assistência Social muitas vezes envolve lidar com situações desafiadoras e emocionalmente intensas. Nesse contexto, é crucial desenvolver estratégias práticas para cuidar do seu bem-estar emocional tanto quanto das pessoas atendidas.

- Ofereça espaços seguros para que as pessoas expressem suas emoções, promovendo a escuta ativa e acolhedora;
- Compartilhe ferramentas de psicoeducação que possam auxiliá-las na gestão de suas emoções e no enfrentamento de adversidades;
- Lembre-se também de cuidar de si, buscando apoio e supervisão quando necessário, para que você possa estar em plenas condições de oferecer o seu melhor aos outros.

Valorize a importância da equipe interdisciplinar

Por fim, é essencial destacar a importância do trabalho em equipe e da cooperação para oferecer um atendimento efetivo no âmbito da Assistência Social. Reconheça e valorize o papel dos demais profissionais envolvidos nesse processo, estabelecendo parcerias e construindo pontes de colaboração interdisciplinar.

Com uma visão compartilhada e alinhada, é possível potencializar o impacto das ações desenvolvidas no SUAS e no Sistema de Garantia de Direitos. A equipe interdisciplinar é capaz de fornecer um suporte completo e abrangente, atendendo às demandas individuais e coletivas com maior eficiência e qualidade.

Conclusão

Imagino que você deve conhecer a fábula do passarinho que, enquanto a floresta onde morava ardia em chamas, dirigia-se incessantemente ao rio, enchia seu pequeno bico de água e jogava no fogo uma gota que pouco contribuía para extingui-lo. E deve se lembrar também da parte em que o elefante ridicularizou o esforço do passarinho, que julgava inútil, e recebeu como resposta do último:

"Mas, pelo menos, estou fazendo a minha parte".

A área da Assistência Social me ensinou várias lições, e a principal delas foi a de reconhecer o valor e a importância da minha atuação profissional, evitando tanto superestimá-la quanto não a desprezar.

Sim, somos pequenas gotas dentro desse incêndio de grandes proporções que é a desigualdade socioeconômica no Brasil. Pequena, porém não *insignificante*. Impactamos no solo onde caímos, na garganta de quem aliviamos um pouco da sede, no ar que deixamos um pouco menos tóxico.

Vez ou outra aparece algum "elefante" fazendo pouco da nossa postura, mas precisamos seguir caindo porque fomos feitas e feitos para cair e não para ficar lá no rio, na "zona de conforto" com outras gotinhas, ou evaporar antes de ajudar a manter a vida dentro de outro organismo vivo.

Apenas uma gota não acaba com um incêndio; porém, uma infinidade delas – através de uma chuva ou das mangueiras dos bombeiros – tem esse poder.

Pense em você, Psuas, como uma gota em meio a muitas espalhadas por este País pelos serviços e programas que compõem o SUAS. Imagine você e todas elas cumprindo com essa missão de cair no lugar onde estiverem, nutrindo-o com a busca incessante e intransigente por

garantia de direitos, superação de violações e de fatores de risco e vulnerabilidade.

Assim, faço agora um apelo para você:

Cai, gota.

Se só havia você e não foi possível apagar o fogo, pelo menos a sua parte foi feita.

E atuar no SUAS é muito sobre assumir o compromisso de ser gota em meio ao fogo, à terra seca, à água contaminada e ao céu sem nuvem suficiente nem mesmo para ser passageira.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Lei no 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 16 jul. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8069.htm#art266. Acesso em: 12 out.. 2023.

BRASIL. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Norma Operacional Básica da Assistência Social (NOB/SUAS). Brasília: MDSSNAS, 2005. Disponível em https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia_social/nob_suas.pdf. Acesso em: 12 out. 2023.

BRASIL. Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009. Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2009. Disponível em https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf. Acesso em: 12 out. 2023.

BRASIL. Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, 1. ed. Brasília: MDS, 2011. Disponível em https://aplicacoes.mds.gov.br/snas/documentos/04-caderno-creas-final-dez..pdf. Acesso em: 12 out. 2023.

BRASIL. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). Orientações Técnicas sobre o PAIF: o Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família – PAIF segundo a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. v. 1, 1. ed. Brasília: MDS, 2012a. Disponível em https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Orientacoes_PAIF_1.pdf. Acesso em: 12 out. 2023.

BRASIL. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Orientações Técnicas sobre o PAIF: Trabalho Social com Famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família – PAIF. v. 2, 1. ed. Brasília: MDS, 2012b. Disponível em https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Orientacoes_PAIF_2.pdf. Acesso em: 12 out. 2023.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 12 out. 2023.

BRASIL. Decreto Federal nº 9.758, de 11 de abril de 2019. Dispõe sobre a forma de tratamento e de endereçamento nas comunicações com agentes públicos da administração pública federal. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d9758.htm. Acesso em: 12 out. 2023.

BRASIL. Censo Suas 2023: Manual de preenchimento do questionário – Unidade de Acolhimento. Brasília: MDS, 2023. Disponível em https://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/dicivip_datain/ckfinder/userfiles/files/Censo_SUAS_2023_Acolhimento_Manual.pdf. Acesso em: 12 out. 2023.

BRASIL. Resolução CNAS nº 119/2023. Aprova os parâmetros para a atuação do Sistema

Único da Assistência Social (SUAS) na relação interinstitucional da rede socioassistencial com o Sistema de Justiça e outros Órgãos de Defesa e Garantia de Direitos. Brasília: Diário Oficial da União, 2023. Disponível em https://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2023/09/RESOLU%C3%87%C3%83O-CNASMDS-N%C2%BA-119-de-04-de-setembro-depois-da-publica%C3%A7%C3%A3o.pdf. Acesso em: 12 out. 2023.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Resolução CFP Nº 010/05. Aprova o Código de Ética Profissional do Psicólogo. Brasília: CFP, 2005. Disponível em https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo-de-etica-psicologia.pdf. Acesso em: 12 out. 2023.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Referências técnicas para Prática de Psicólogas(os) no Centro de Referência Especializado da Assistência Social – CREAS. Brasília: CFP, 2012. Disponível em https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2013/08/CREPOP_CREAS_.pdf. Acesso em: 12 out. 2023.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Nota técnica com parâmetros para atuação das (os) profissionais de psicologia no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Brasília: CFP, 2016. Disponível em https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2016/12/Nota-te%CC%81cnica-web.pdf. Acesso em: 12 out. 2023.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Resolução nº06/2019. Orientações sobre Elaboração de Documentos Escritos pela(o) Psicóloga(o) no Exercício Profissional. Brasília: CFP, 2019. Disponível em https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2019/09/Resolu%C3%A7%C3%A3o-CFP-n-06-2019-comentada.pdf. Acesso em: 12 out. 2023.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Nota Técnica nº 02/2023. ASSUNTO: Demandas do Sistema de Justiça às psicólogas e aos psicólogos que atuam em serviços do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e do Sistema Único de Saúde (SUS). Brasília: CFP, 2023. Disponível em https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2023/04/SEI_CFP-0917952-Nota-Tecnica.pdf. Acesso em: 12 out. 2023.

FREIRE, P. Pedagogia da esperança: um reencontro com a Pedagogia do oprimido. São Paulo: Paz e Terra, 1992.

IAMAMOTO, M.V. Prática social: a ultrapassagem do fatalismo e do messianismo na prática profissional. In: _____. Renovação e Conservadorismo no Serviço Social: Ensaios Críticos. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2004. p. 115-118.

SOBRE MIM

Sou psicóloga (CRP nº06/73.685), graduada em 2004 pela Universidade de São Paulo (USP) e pós-graduada em Gestão do SUAS em 2021 pela Faculdade Unyleya.

Nasci e vivo em Mogi das Cruzes/SP, o que significa que o frio me é mais familiar que o calor, que quando eu preciso ir ao centro digo que “vou pra Cidade” e que eu puxo a pronúncia da letra R quando está no final da sílaba.

Atuo na área da Assistência Social desde 2008, mas só me tornei servidora efetiva da Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes em 2010. O CREAS/PAEFI foi o primeiro serviço por onde passei, onde fiquei até 2014. Em seguida, atuei no Serviço de Medidas Socioeducativas em Meio Aberto até 2015. De 2016 a 2018 estive no CRAS e depois vim para o Setor de Vigilância Socioassistencial, onde permaneço até a data da publicação deste livro.

Através das experiências ricas e transformadoras com as equipes de trabalho dos

serviços executados por Organizações da Sociedade Civil vieram as ideias iniciais para o projeto De Repente SUAS, que se iniciou em 2022 através de uma página no Instagram (@derepentesuas) e pretende contribuir para uma atuação da Psicologia dentro da Política de Assistência Social mais conectada com o público que efetivamente atende e, assim, que contribua para a garantia de direitos de pessoas e famílias e para a transformação de nossa sociedade, sem abrir mão de nossa bagagem acadêmica e o olhar que dentro do SUAS só uma profissional ou um profissional graduados neste curso podem ter.